

**UNIVERSIDAD LATINOAMERICANA DE CIENCIA Y TECNOLOGÍA
(ULACIT)**

FACULTAD DE CIENCIA EMPRESARIAL

**PARA OPTAR POR EL GRADO DE LICENCIADA EN COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL**

**ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYAN A MEJORAR EL CLIMA LABORAL DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA DE LA CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL,
EN EL DISTRITO DE GUÁPILES**

ALUMNA:

**NURIA MARÍA ZÚÑIGA LORÍA
1-0730-0744**

16 DE OCTUBRE, 2003

DECLARACIÓN JURADA

FECHA: 16 de octubre del 2003

Bajo la fe de juramento declaro que el presente trabajo de graduación es de mi autoría y que en el no he reproducido como si fuese mío total o parcialmente libros o documentos escritos por otras personas impresos o no, si no que he destacado entre comillas, o he parafraseado los textos transcritos y he consignado los datos al autor y su obra.

NOMBRE: Nuria María Zúñiga Loría

CARNE: 1-0730-0744

CÉDULA: 1-730-744

AGRADECIMIENTO

A la profesora Shirley Benavides quién fue mi guía en esta investigación y por brindarme toda su colaboración ya que con su experiencia, fue pilar fundamental en la elaboración de la investigación. A Silvia Ulloa por su apoyo incondicional brindado. Qué Dios les bendiga.

Además agradezco a los funcionarios de enfermería del Área de Guápiles, por haberme permitido desarrollar mi investigación y a los compañeros que formaron parte del estudio.

Nuria M. Zúñiga Loría

DEDICATORIA

Doy gracias a Dios por guiarme al permitirme llegar a la culminación de esta carrera, y que me enriquece tanto a nivel personal como profesional.

Este trabajo lo dedico a las personas que más quiero y que forman parte de mi vida, mi familia. En especial a mi madre Rosa por su apoyo y comprensión a lo largo de mi estudio. También agradezco a mi amiga Silvia Ulloa, por haberme brindado su apoyo y colaboración. A todos que Dios les bendiga.

Nuria M. Zúñiga Loría

TABLA DE CONTENIDO

	<i>Página</i>
Declaración jurada.....	2
Agradecimiento.....	3
Dedicatoria.....	4
Resumen ejecutivo.....	8
Introducción.....	10
Capítulo I. Formulación del problema y objetivos.....	12
1.1 Problema.....	12
1.2 Justificación.....	13
1.3 Aspecto situacional.....	17
1.4 Objetivo de diagnóstico.....	18
1.5 Objetivo de propuesta.....	18
1.6 Objetivos específicos.....	19
Capítulo II. Análisis e interpretación de datos.....	20
2.1 Clima organizacional.....	22
2.2 Motivación.....	32
2.3 Comunicación.....	36
2.4 Trabajo en equipo.....	41
2.5 Capacitación.....	43
2.6 Incapacidad.....	47
2.7 Higiene y seguridad en el trabajo.....	50
2.8 Entrevista.....	54
2.9 Observación.....	58

2.10 Medición de resultados del personal de enfermería	63
Síntesis	65
Conclusiones	67
Propuesta	74
Introducción	75
Objetivo de la propuesta	76
Presupuesto	90
Viabilidad de la propuesta	92
Bibliografía citada	93
Bibliografía consultada	97
Anexos	100
Anexo 1. Costo de las incapacidades	101
Anexo 2. Documento pago de extras y sustituciones por incapacidades	103
Anexo 3. Mapa conceptual	108
Anexo 4. Estado de la cuestión	110
Anexo 5. Metodología	112
Tipos de la investigación	112
Investigación descriptiva	113
Sujetos	114
Fuentes de información	115
Fuente de información primaria	115
Fuente de información secundaria	116
Instrumentos de información	116
Encuesta	117

Entrevista.....	117
Observación.....	118
Población.....	118
Definición del tamaño de la muestra.....	119
Alcances.....	121
Limitaciones	122
Anexo 6. Encuesta, entrevistas y hoja de observación	123
Anexo 7. Indicador de ausencias de las incapacidades	132
Anexo 8. Cuadros 1,2,3.....	134
Anexo 9. Cuadro de variables e indicadores	137

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación fue realizada en el Área de Enfermería, de la Caja Costarricense de Seguro Social, del distrito de Guápiles, con el fin de conocer la percepción que esta población tiene sobre el ambiente laboral existente. Conocer cómo se sienten las personas dentro de la organización permite determinar cuáles aspectos se deben mejorar, solo así se logra que las personas se involucren y se comprometan con la organización, para alcanzar los objetivos establecidos.

Esto también conlleva a que las personas se sientan bien dentro de la organización, y esto se vea reflejado en la labor que desempeñan, ya que su labor tiene un contacto directo con el cliente externo (paciente, usuario) y así se dé un servicio con calidad.

Por esta razón, la investigación abarcó variables que permitan posteriormente cruzar datos y así se vean reflejados aspectos positivos y otros que se deben mejorar.

Con respecto a los aspectos positivos se obtuvo:

- El personal se encuentra motivado con la labor que realiza, además, las relaciones interpersonales tanto con los compañeros de trabajo como con la jefatura, la consideran como buena o satisfactoria.

- Una gran parte de esta población lleva a cabo el trabajo en equipo, esto permite que las personas se dirijan hacia un solo objetivo.

Entre los aspectos que se deben mejorar están:

- A pesar de que los encuestados consideran como buena la relación con la jefatura (80% de la población encuestada), según la mayoría, la jefatura para motivarlos, debe tener un trato igual hacia cada uno, y que este no se dé por preferencia o divisiones.
- El espacio físico en la gran mayoría de los servicios de enfermería es insuficiente, es decir, falta espacio. Además de la poca ventilación que tienen algunos servicios.
- A pesar de que los encuestados se sienten bien con su trabajo, este no es reconocido en la gran mayoría, según lo manifestaron, ya que indican que solo los errores son los que se señalan. Consideran que así como se hace ver el error, también se diga lo bueno que se ha hecho.
- Reforzar el área de capacitación y con esto abarcar la mayor parte de la población.
- La higiene y seguridad en el trabajo es otro de los aspectos que se deben mejorar.

En conclusión, el ambiente laboral del personal de enfermería es bueno, con base en las relaciones interpersonales y la motivación hacia la labor que realizan. Además hay aspectos o factores que se deben mejorar, y por medio de

estrategias que fortalezcan el ambiente laboral, se debe buscar la participación activa de todos en el Área de Enfermería.

Con la presente investigación se pretende analizar el clima laboral que impera en el Área de Enfermería de la Caja Costarricense de Seguro Social, del distrito de Guápiles. Por esta razón se estudiarán aspectos como las relaciones interpersonales, los registros de incapacidades, la salud ocupacional, la motivación, entre otros.

Este personal se encuentra ubicado en el Hospital de Guápiles y el Área de Salud de Guápiles (están conformados por 10 Ebais). El trabajo se realizó con este personal, para conocer cómo perciben el ambiente laboral, ya que no existe ningún estudio previo aplicado a esta población. Entonces, nace la necesidad de conocer cuál es el sentir de estas personas, en cuanto a la labor que realizan, las relaciones con los compañeros y la jefatura y cómo se encuentran los agentes físicos donde laboran (la higiene y seguridad en el trabajo).

Por otra parte, se analizará cuál es la patología que está afectando a esta población, que se refleja en la incidencia de incapacidades. Analizar el comportamiento humano no es fácil, por la forma de percibir cada uno el ambiente con el que interactúa y también por que se tocan aspectos internos de las personas.

Conocer el ambiente laboral existente permite desarrollar estrategias que mejoren las áreas deficientes.

CAPÍTULO I FORMULACIÓN DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS

1.1 Problema

¿Cómo desarrollar estrategias que fortalezcan el clima laboral en el Área de Enfermería de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el distrito de Guápiles, Pococí?

1.2 Justificación

Las organizaciones se mueven hacia el alcance de metas u objetivos que tengan por alcanzar y están conformados por recursos que interactúan entre sí dentro del sistema, estos son: el financiero, equipo y materiales y el factor humano, entre otros.

Por lo tanto, las organizaciones deben velar por el uso adecuado de sus recursos; el factor humano es importantísimo en las organizaciones para su funcionamiento, así se logran obtener las metas.

Siempre se indica en las empresas u organizaciones (ya sean lucrativas o no) la importancia de satisfacer al cliente externo, para brindar un servicio con calidad y dejar de lado el sentir y satisfacción del cliente interno. Esta situación se ve reflejada en la actitud del colaborador, y el cliente externo se ve afectado en el servicio que se le brinde.

Según cita Richard Hall (1996), las organizaciones: “...son unidades

sociales (agrupamientos humanos) contruidos y reconstruidos de forma deliberada para buscar metas específicas. (Se incluyen las corporaciones, ejércitos, escuelas, hospitales, iglesias y prisiones)” (p. 31).

La presente investigación tiene como objetivo buscar estrategias que contribuyan a mejorar el ambiente laboral del personal de enfermería. Con base en las incapacidades tanto laborales como de enfermedad, de acuerdo con los registros de incapacidades que se llevan en la Oficina de Recursos Humanos, se determinará si el servicio y las mismas unidades se ven afectados por incurrir en extras.

Por otra parte, con base en los registros del año 2002, las incapacidades de riesgo laboral representan por cada funcionario dos días de incapacidad. Estos resultados se deben investigar para determinar si esta situación se da por falta de precaución, descuido, entre otras. Ahora bien, el costo en el que incurren estas unidades de salud por las incapacidades es elevado (ver anexo 1), donde hay meses que el comportamiento sube.

ENERO 2002-DICIEMBRE 2002
HOSPITAL DE GUÁPILES ÁREA SALUD DE GUÁPILES

MES	ENFERMEDAD	RIESGO LABORAL	MATERNIDAD	ENFERMEDAD	RIESGO LABORAL
ENERO	216	22	31	15	-
FEBRERO	180	31	51	8	-
MARZO	348	42	62	8	8
ABRIL	314	35	45	23	-
MAYO	386	26	31	6	-
JUNIO	293	15	29	35	-
JULIO	424	50	31	18	10
AGOSTO	309	46	50	45	10
SETIEMBRE	262	40	90	11	9
OCTUBRE	441	24	93	30	3
NOVIEMBRE	502	53	63	55	11
DICIEMBRE	404	38	69	38	-
TOTAL	4,079	422	645	292	51

Fuente: Información del registro de incapacidades, el cual se lleva en la Oficina de Recursos Humanos tanto en el Hospital como en el Área de Salud (2002).

El Área de Salud no presenta incapacidades por maternidad; para la presente investigación las incapacidades por maternidad no se toman en cuenta, se presentan únicamente para información.

Cabe mencionar que no se cuenta con un estudio previo sobre lo que está prevaleciendo en el ambiente laboral. Este aspecto puede estar influyendo en el comportamiento de las personas.

Por esta razón, se ha considerado llevar a cabo este trabajo, y se han generado diversos cuestionamientos por parte de las jefaturas de enfermería y

Recursos Humanos sobre ¿qué es lo que está pasando?, porque se han escuchado comentarios en los diversos medios de comunicación, donde se indica que hay entidades del gobierno donde se tiende a incapacitar más las personas y esta institución no se queda de lado. Aspectos sobre la higiene y seguridad en esta área, así como las relaciones entre compañeros y jefaturas y la comunicación que prevalece pueden estar influyendo en este aspecto.

Este trabajo pretende brindar una herramienta que sea congruente y objetiva, para fortalecer las áreas o aspectos que sean importantes para mejorar el ambiente laboral. Para este propósito se consulta a las directoras de enfermería tanto del Hospital de Guápiles como del Área de Salud, y manifiestan que consideran importante llevar a cabo la investigación, porque podrá determinar qué está afectando a esta población, tomando como punto de partida las incapacidades, tanto de enfermedad como laborales.

Es importante analizar aquellos factores que influyen directa o indirectamente en el desempeño de las labores, ya que se ve afectado el servicio que se brinda y el medio que lo rodea (compañeros, jefatura, etc.), y se deben enfrentar los problemas que esto conlleva, para poder transformar las debilidades en fortalezas.

Las investigaciones permiten ampliar el conocimiento en un tema determinado o en varios, tomando como principio lo adquirido durante la carrera y apoyándose en las diferentes fuentes de información que se tengan, sean libros,

artículos, estudios realizados del tema, entre otros.

Esta investigación es viable, porque se cuenta con los recursos necesarios para llevarla a cabo.

1.3 Aspecto situacional

El Hospital y el Área de Salud se encuentran ubicados en el distrito de Guápiles, el cual pertenece al cantón de Pococí de la provincia de Limón. Estas unidades pertenecen a la Caja Costarricense de Seguro Social.

La población en estudio comprende el Área de Enfermería. Este personal tiene diferentes tipos de horarios administrativos y rotativos (turnos de 6 a.m. a 2 p.m., de 2 p.m. a 10 p.m. y de 10 p.m. a 6 a.m.). Por el tipo de naturaleza del servicio que brinda el Hospital trabaja jornada continua, en la parte de hospitalización y urgencias, y al igual que el Área de Salud también hay personal que labora en horario administrativo.

Este personal tiende a presentar mayor número de incapacidades. Esto induce a pagar tiempo extraordinario o cubrir el personal en forma interina durante el tiempo de incapacidad, lo cual hace que haya rotación de personal interino (ver anexo 2).

El servicio de enfermería debe sustituir la persona ausente, porque por la naturaleza del servicio que se brinda no puede afectar la atención al cliente externo.

Por otra parte, algunos deben laborar dos turnos, para poder cubrir el servicio y que éste no se vea afectado. A pesar de que no se cuenta con ningún estudio o documentación sobre lo que impera en el ambiente, se considera importante obtener la percepción, ya que en ocasiones se escucha en los pasillos la disconformidad por situaciones que se presentan (ver anexo 2).

1.4 Objetivo de diagnóstico

Analizar la percepción de los trabajadores sobre el clima laboral del personal de enfermería, de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el distrito de Guápiles.

1.5 Objetivo de propuesta

Desarrollar estrategias que contribuyan a mejorar el clima laboral del personal de enfermería del distrito de Guápiles.

1.6 Objetivos específicos

- Analizar el clima laboral del Área de Enfermería y su relación con el desempeño laboral.

- Determinar el costo de los días de ausencia por las incapacidades del personal de enfermería y las patologías más frecuentes que afectan a esta población, con base en los registros del Departamento de Estadística.

- Determinar las condiciones en que se encuentran los agentes físicos que intervienen en el desempeño laboral.

CAPÍTULO II ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

En el siguiente apartado se procederá al análisis de los datos, tanto de la

información recolectada mediante encuesta, entrevista, observación y otras fuentes de información importantes para el desarrollo de la investigación.

Se desarrollará por medio de las variables a utilizar, sus respectivos cuadros y gráficos, para la interpretación y análisis de los datos.

El comportamiento humano

Conocer y entender el comportamiento humano o su conducta es importante en toda organización, porque se basa en la persona y su situación o ambiente, que influye en su participación dentro de la misma.

La conducta humana varía de una persona a otra, pero siempre se orienta básicamente a las metas, y su conducta está motivada por el deseo de alcanzar un resultado concreto.

Es por esta razón, que se realiza un estudio del clima laboral para obtener la percepción del personal de enfermería, y con esto analizar los resultados, para fortalecer y mejorar aquellos aspectos que considera esta población que están afectando.

La percepción es un proceso complejo que depende tanto de la información que reciba la persona, como de las experiencias de quien percibe; estas afectan

tanto el acto perceptivo mismo, por la alteración de los esquemas perceptivos así como a otros procesos como son las motivaciones y las expectativas. Entonces, la percepción es la forma como cada uno percibe y siente el clima laboral.

Se procedió a encuestar a la población tomando aspectos como el sexo, condición laboral, estado civil y esto, a su vez, para poder cruzar variables con alguna información (ver anexo 8).

2.1 Clima organizacional

Conocer cuál es el clima organizacional que impera en una organización e institución permite saber cómo se siente el personal, los colaboradores. Ese recurso es muy importante para mejorar aquellos aspectos que tiendan a influir en forma negativa en el comportamiento de los trabajadores.

Idalberto Chiavenato (1998) indica que el clima organizacional es: *“...la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben y experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento”* (p. 86).

El clima organizacional representa el ambiente interno existente entre los miembros de la organización, y está ligado estrechamente con la motivación que tengan, es decir, es la reacción ante su realidad en la organización, la percepción del puesto, el jefe, el equipo de trabajo, la comunicación y la capacitación.

De aquí parte la motivación que las personas tengan de acuerdo con el

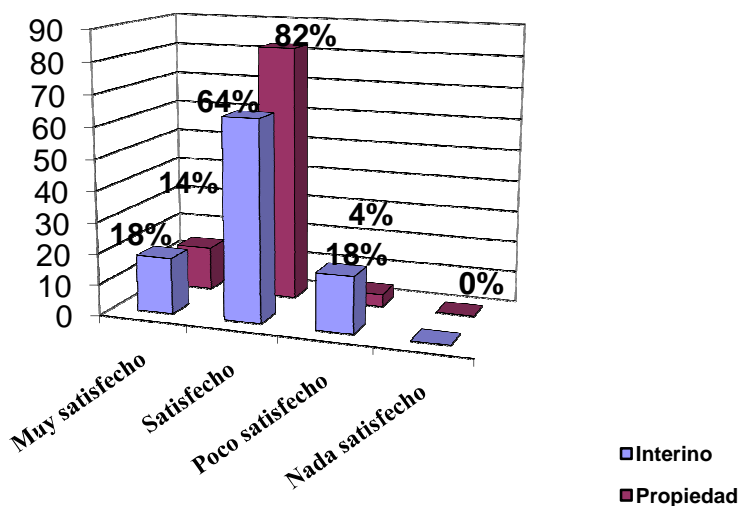
clima organizacional que perciban. En el cuadro 1 se aprecia la satisfacción de los encuestados de laborar en la institución, así como la condición laboral.

CUADRO 1
Satisfacción de laborar en la institución,
según estatus

DESCRIPCIÓN	INTERINO	PORCENTAJE	PROPIEDAD	PORCENTAJE
Muy satisfecho	3	18%	7	14%
Satisfecho	11	64%	42	82%
Poco satisfecho	3	18%	2	4%
Nada satisfecho	0	0%	0	0%
TOTAL	17	100%	51	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del distrito de Guápiles del 1 al 14 de abril del 2003.

GRÁFICO 1
Satisfacción de laborar en la institución
según estatus



Fuente: Cuadro 1.

Al consultarle a los encuestados sobre la satisfacción que tienen al laborar para esta institución, está clasificado en el personal interino y de propiedad, se obtuvo el siguiente resultado: de los 17 interinos encuestados, el 18% manifestó

que está muy satisfecho, el 64% satisfecho y un 18% poco satisfecho. En relación con el personal en propiedad, el cual consta de 51 encuestados, el 14%% indicó estar muy satisfecho, el 82% satisfecho y el 4% poco satisfecho.

En relación con la población encuestada, se puede decir que el 93% se siente bien al encontrarse laborando para esta institución. Y el 7% se encuentra poco satisfecho. El personal que así opinó manifiesta que esto se debe a las instalaciones donde se desenvuelven y el favoritismo de algunas jefaturas hacia otros funcionarios, según lo manifestado por ellos.

Las relaciones interpersonales que se den dentro de la organización tienen importancia, porque nadie trabaja en forma aislada, cada persona forma parte de un proceso, para lo cual debe existir interacción para la obtención de los objetivos.

Es por esta razón que se consultó sobre la relación laboral con los compañeros de trabajo.

CUADRO 2
Relación laboral con los compañeros

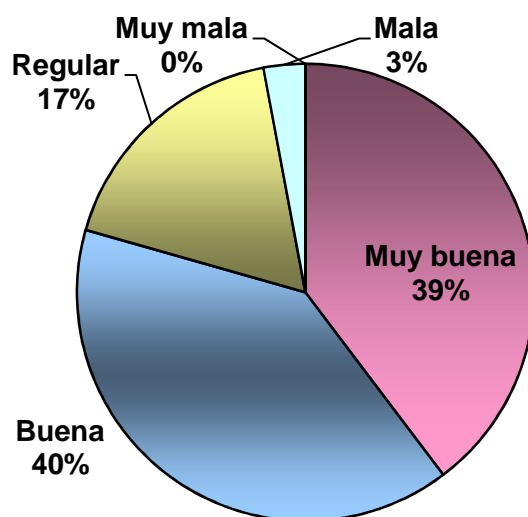
DESCRIPCIÓN	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
Muy buena	27	39%

Buena	27	40%
Regular	12	18%
Mala	2	3%
Muy mala	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del distrito de Guápiles del 1 al 14 de abril del 2003.

GRÁFICO 2

Relación laboral con los compañeros



Fuente: Cuadro 2.

Al consultarle a los encuestados sobre la relación laboral con los compañeros, el 39% indica que es muy buena, el 40% buena, el 18% regular, el 3% mala. Por lo que un 79% considera como satisfactoria la relación que tiene.

Se determinó que la relación laboral de compañeros tiene una media de 17 personas satisfechas y una desviación de 11 personas. Su interpretación es: la percepción de la relación laboral de compañeros de la muestra se desvían, en

promedio 11 personas con respecto a la media, lo que refleja que la opinión es representativa de la población en estudio. Se debe considerar esta desviación de la población a la hora de la toma de decisiones, para unificar criterios y que esto no afecte en el momento de poner en marcha mejoras en la relación laboral, o alguna estrategia donde se busque una mayor participación.

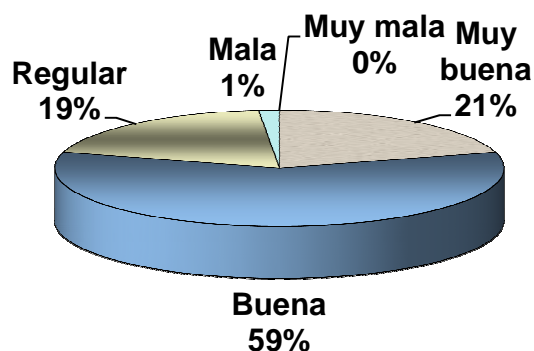
Por otra parte, también se consultó sobre la relación con la jefatura y superiores.

CUADRO 3
Relación laboral con la jefatura y superiores

DESCRIPCIÓN	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
Muy buena	14	21%
Buena	40	59%
Regular	13	19%
Mala	1	1%
Muy mala	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del distrito de Guápiles del 1 al 14 de abril del 2003.

GRÁFICO 3
Relación laboral con la jefatura y superiores



Fuente: Cuadro 3.

Al consultarle a los encuestados sobre la relación con la jefatura y superiores, el 21% indica que es muy buena, el 59% que es buena, el 19% que es regular y el 1% que es mala.

Se determinó que la relación laboral con jefaturas tiene una media de 17 personas satisfechas y una desviación de 14 personas. Su interpretación es: la percepción de la relación laboral con jefaturas de la muestra se desvían en promedio 14 personas con respecto a la media, esto refleja que la opinión es representativa de la población en estudio. Por lo cual, las jefaturas deben considerar esta desviación a la hora de transmitir información a los colaboradores o alguna directriz, de manera que no haya resistencia al recibirla o realizarla, buscando una mayor participación.

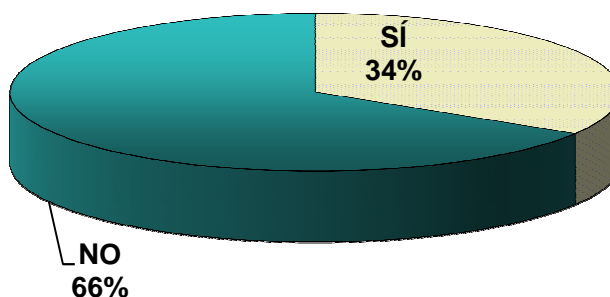
Se consulta sobre el reconocimiento a la labor realizada y si es recompensada, obteniendo el siguiente resultado.

CUADRO 4
Reconocimiento del trabajo y recompensa

DESCRIPCIÓN	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SÍ	23	34%
NO	45	66%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del distrito de Guápile del 1 al 14 de abril del 2003.

GRÁFICO 4
Reconocimiento del trabajo y recompensa



Fuente: Cuadro 4.

Se consulta sobre el reconocimiento del trabajo, así como la recompensa adicional por el mismo, el 34% indica que sí hay recompensas y el 66% indica que no hay. Los argumentos que los encuestados indican es que solo lo malo se señala, nunca lo bueno, además en cuanto a reconocimiento no se dan gratificaciones de dinero por el trabajo que se haya dado más de lo ordinario, por ser una institución que brinda servicio sin fines de lucro, no funciona como otras

empresas que bonifican a los empleados por comisión, entre otras.

Es evidente que a los funcionarios de enfermería les disgusta que siempre se señala lo malo y lo bueno se deja de lado. Esto tiende a ser negativo en la actitud o comportamiento que tengan, podría ser que la jefatura esté pasando este aspecto por alto o no percibe el sentir de su gente. Bien lo manifiesta Idalberto Chiavenato, cuando define el clima laboral como la vivencia que tengan o la interacción con las demás personas, y esto va a influir en el comportamiento de acuerdo con lo que están percibiendo.

Se determinó que el reconocimiento al trabajo tiene una media de 34 personas satisfechas y una desviación de 11 personas, siendo esta opinión representativa de la población en estudio. Es importante considerar esta desviación a la hora de implantar algún incentivo no económico o premiación a los equipos de trabajo que hayan alcanzado su producción, tomando partida que se está en la desconcentración máxima y esto busca el involucramiento de los colaboradores para la obtención de los objetivos o metas que se hayan pactado.

En relación con las funciones que realizan, se le consulta a los encuestados cómo consideran ellos que se encuentran las condiciones del equipo de trabajo, y que les permita llevar a cabo sus funciones.

CUADRO 5
Condiciones en que se encuentra el
equipo de trabajo

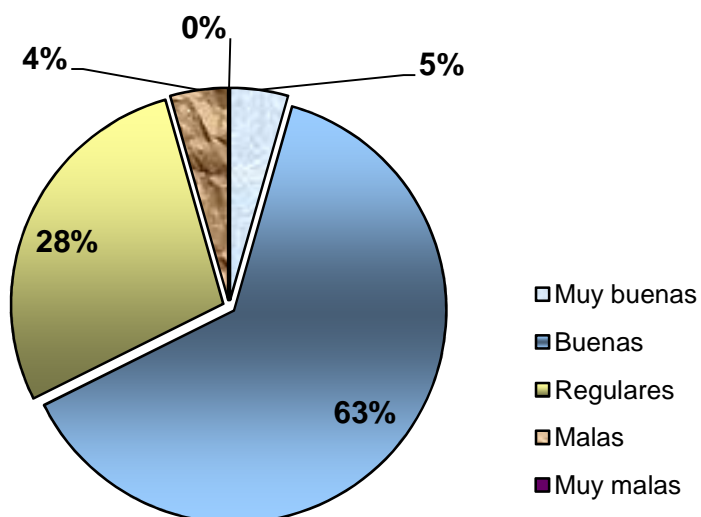
DESCRIPCIÓN	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
-------------	----------------	------------

ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYAN A MEJORAR EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, DEL DISTRITO DE GUÁPILES

Muy buenas	3	4%
Buenas	43	64%
Regulares	19	28%
Malas	3	4%
Muy malas	0	0%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del distrito de Guápiles del 1 al 14 de abril del 2003.

GRÁFICO 5
Condiciones en que se encuentra el equipo de trabajo



Fuente: Cuadro 5.

El 4% de los encuestados indica que el equipo está en condiciones muy buenas, el 64% que son buenas, el 28% indica que son regulares, el 4% que son malas.

Se cuenta con el equipo necesario, pero hace falta más, porque hay servicios que deben utilizar de otros servicios, esto también fue manifestado por los entrevistados.

CUADRO 6

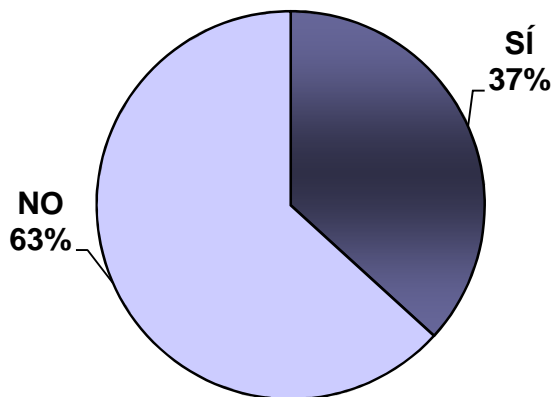
Considera que las condiciones actuales de las instalaciones le permite desempeñar las funciones

DESCRIPCIÓN	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
SÍ	25	37%
NO	43	63%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del distrito de Guápiles del 1 al 14 de abril del 2003.

GRÁFICO 6

Considera que las condiciones actuales de las instalaciones le permite desempeñar las funciones



Fuente: Cuadro 6.

El 37% de los encuestados indica que las instalaciones actuales sí les permite desempeñar sus funciones en forma eficiente, el 63% manifiesta que no. Entre las razones que manifiesta este 63% de los encuestados están: que hay

servicios muy pequeños, muebles deteriorados y que tienen poca ventilación.

Se determinó que las condiciones actuales de las instalaciones tiene una media de 17 y una desviación de 9. Su interpretación es: las condiciones de las instalaciones de la muestra se desvían en promedio 9 personas con respecto a la media, lo que refleja que la opinión es representativa de la población en estudio.

2.2 Motivación

La motivación se da cuando se quiere estimular una necesidad y cuando esto deja de ser ya no existe motivación. Por ejemplo: el hambre, entonces, se busca lo que se quiere comer y una vez satisfecha esta necesidad deja ya de ser un motivo. Cuando en una organización se quiere motivar al personal, esta situación suele ser muy compleja, porque el simple hecho de que para unos puede ser motivador que le den una carta de felicitación por su labor, para otros no suele ser importante. Pero sí es importante entender la percepción del personal sobre si está motivado y qué considera que puede hacer la jefatura o la organización para mejorar su motivación.

Según James A. F. Stoner y Charles Wankel (1998), la motivación son: *"...factores que causan, canalizan y sostienen el comportamiento humano"* (p. 475).

Por otra parte, Paul Hersey, Kenneth H. Blanchard y Dewey E. Johnson (1996) indican que depende de la fuerza de los motivos que tenga la gente, ya que esta difiere no sólo por su habilidad de hacer, así como por la voluntad de hacer, por lo que definen motivos como: “...necesidades, deseos, instintos o impulsos interiores” (p. 27).

Idalberto Chiavenato (1998) define el motivo como: “...aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o por lo menos, que origina propensión hacia un comportamiento específico” (p. 68).

Con base en los anteriores conceptos, tanto de motivación como de motivo, se puede concluir que son deseos e impulsos que las personas tienen y que las mueve hacia la obtención de su meta; cuando no son satisfechos, entonces, puede producir falta de motivación, frustración, angustia, entre otras.

Aunado a lo antes descrito, se le consulta a la población encuestada sobre la motivación que tiene hacia el trabajo que realiza, donde se obtiene el siguiente dato.

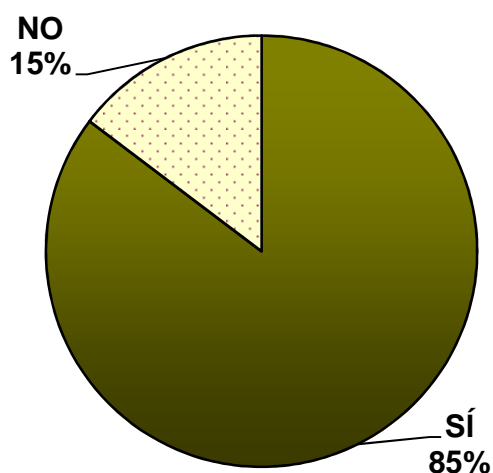
CUADRO 7
Motivación del trabajo que realiza

DESCRIPCIÓN	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
SÍ	58	85%

NO	10	15%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del distrito de Guápiles del 1 al 14 de abril del 2003.

GRÁFICO 7
Motivación del trabajo que realiza



Fuente: Cuadro 7.

Al consultarle a los encuestados la motivación que tienen hacia el trabajo que realizan, el 85% indica que sí están motivados y el 15% restante que no.

Es importante que la mayor parte de la población esté motivada al realizar las labores, es decir, que le agrade lo que hace, porque esta fortaleza le permite mejorar otros aspectos. Aunque es un porcentaje poco el que no se encuentra motivado en su labor, no hay que dejarlo de lado.

Se consultó también a los encuestados sobre lo que consideraban que

debía hacer la jefatura para motivarlos, ya que por ser una institución que brinda servicios de salud sin fines de lucro, no se puede manifestar mediante una gratificación monetaria por la labor que realizan, pero sí se pueden mejorar aquellos aspectos de trato, por ejemplo, que consideraban que se debían aumentar.

CUADRO 8

Los aspectos que deben considerar la jefatura para motivar a los colaboradores

ASPECTOS	CANTIDAD
a. Ser más comprensible ante los problemas personales	30
b. Tener diplomacia para llamar la atención	35
c. Uniformidad del trato con sus colaboradores	36
d. Participación en actividades laborales	15
e. Reconocimiento a las innovaciones en el campo de aplicación	22
f. Otros	4

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del distrito de Guápiles del 1 al 14 de abril del 2003.

Como resultado de la consulta aplicada a los encuestados, estos ubicaron, en primer lugar, que exista uniformidad del trato, algunos indican que existe favoritismo, en segundo lugar, tener diplomacia para llamar la atención, en tercer lugar, comprensión ante problemas familiares, luego el reconocimiento a las innovaciones. Entre otros aspectos citaron que la jefatura debería ser flexible con la elaboración de horarios, educación continua y expresar por escrito la observación, tanto los aspectos negativos como los positivos en su labor.

La motivación que se refleja en esta población encuestada es estimulada por un motivo, el cual puede darse por necesidad de poder satisfacer las necesidades básicas, así como la de afiliación con el medio en que se

desenvuelve. También los encuestados manifiestan que hay aspectos que se deben mejorar, como lo es el trato o la relación con la jefatura.

2.3 Comunicación

Todo ser humano necesita comunicarse, porque es importante para los negocios, las relaciones familiares, de amigos, en el trabajo, entre otras. Por esta razón se debe tener claro el mensaje que se quiere transmitir, para que sea entendible y se logre el objetivo que se tenga que informar.

Deben existir dos personas o más para que haya comunicación. También debe tomarse en cuenta el lugar donde se dé la información, hacia el grupo de personas que va dirigida, porque hay mensajes que aunque vayan dirigidos para todos dentro de una organización, se debe manejar un lenguaje más fluido y entendible, ya que no es lo mismo que vaya dirigido a la gerencia que a la organización.

Otros aspectos que se deben tomar en cuenta en la comunicación son los medios o canales que se emplean para transmitir la información, la cual puede darse en forma personal, en grupo, reuniones, memorando, circulares. Se debe estar seguro que la información llega al destino deseado y que esta sea dada a conocer, porque muchas veces dentro de las organizaciones, la información no

baja, se queda en los niveles de mando y esta no se da a conocer al resto de los colaboradores, lo cual provoca que la información llegue por medio de chismes que se desvirtúan en el camino, situación que causa molestia en las personas.

También en la comunicación se encuentran barreras que intervienen, como son las siguientes: las ideas preconcebidas, significados personalizados, motivación e interés, credibilidad de la fuente, rechazo de información desfavorable, habilidad para comunicarse, complejidad de los canales, clima organizacional, problemas y conflictos personales. Estas variables intervienen en el proceso de comunicación y lo afectan, de manera que el mensaje recibido es diferente al que fue enviado.

Se debe velar porque se empleen los mejores medios o canales de comunicación y que esta llegue al destino deseado.

Para Paul Hersey, Kenneth H. Blanchard y Dewey E. Johnson (1998), la buena comunicación es: *"...la sangre de cualquier empresa, grande o pequeña, y es esencial para que toda la organización funcione al nivel óptimo y para el máximo de nuestro mejor recurso administrativo: nuestra gente"* (p. 338).

Según James Stoner y Charles Wankel (1987), la comunicación es: *"...como el proceso por el cual la gente trata de compartir el significado a través de la transmisión de mensajes simbólicos"* (p. 568).

Van Riel (1997) menciona que la comunicación: “...*en unión con la gestión financiera, de producción, y de recursos humanos, contribuyen al logro de los objetivos de la organización*” (p. 1), formando la comunicación en el proceso dos funciones muy importantes: la función de ventana y la función del reflejo.

La función de ventana es la ejecución en sí de la política de comunicación, el cómo se comunican las cosas para alcanzar compromiso, participación, confianza y motivación en los empleados. La función del reflejo es aquella que permite anticiparse a los cambios del entorno, prever sus consecuencias para la toma de decisión.

Como lo señalan estos autores, la comunicación en toda organización es importante, porque es el medio que se emplea para transmitir un mensaje y con esto lograr los objetivos, las metas que se tengan. Compartimos las opiniones de ellos sobre la comunicación, siendo esto el pilar fundamental para su funcionamiento.

Se les consultó a los encuestados si se emplea una comunicación eficaz, y con esto mantener una buena comunicación hacia todos los niveles.

CUADRO 9

Comunicación eficaz

DESCRIPCIÓN	N° DE PERSONAS	PORCENTAJE
SÍ	37	54%
NO	31	46%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del distrito de Guápiles del 1 al 14 de abril del 2003.

GRÁFICO 9
Comunicación eficaz



Fuente: Cuadro 9.

Al consultarle a los encuestados si la comunicación es eficaz en el servicio de enfermería, el 54% indica que sí y el 46% que no. Se deben mejorar los medios de comunicación que se emplean, siendo representativo este 46% de los que manifiestan que no es eficaz la comunicación que se emplea.

A su vez, se consultó sobre los medios de comunicación que se utilizaban en enfermería.

CUADRO 10

Los medios de comunicación que se utilizan en enfermería

MEDIOS DE COMUNICACIÓN	CANTIDAD
Escrita	44
Verbal	39
Reuniones	22
Telefónico	22
Terceras personas	4

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del distrito de Guápiles del 1 al 14 de abril del 2003.

Los encuestados indican que los medios que más se utilizan para transmitir información son el escrito, luego le sigue la forma verbal, las reuniones también son utilizadas, las llamadas telefónicas y, por último, terceras personas (pasillos). Esta información no se grafica, por cuanto cada encuestado (a) daba más de una opción. Esto permite concluir que la forma más utilizada para transmitir la información es la escrita. Se debe tener presente que la información llegue a todos, para que no haya personas desinformadas o que simplemente se enteran por otras fuentes menos confiables.

A pesar de que se emplean diferentes canales de comunicación, los encuestados, en un 46% externan que no existe buena comunicación, podría ser que la información transmitida es en exceso o que muchas veces los colaboradores por evitar la fatiga no leen la información que se ubica en las pizarras para este fin.

2.4 Trabajo en equipo

En las organizaciones todos sus miembros trabajan para lograr los objetivos o metas, los cuales deben conocerlos cada uno; porque solo así hay involucramiento en las actividades.

Cada miembro de la organización desempeña un papel importante en cada proceso que se dé; por lo que se debe establecer el trabajo en equipo, porque lo que se da son grupos de trabajo. Lo que pretenden los equipos de trabajo es que cada uno de los miembros que lo conforma, trabaje en un mismo objetivo.

Stephen P. Robbins (1999) indica que un equipo de trabajo es: *“...un conjunto de personas cuyos esfuerzos individuales dan como resultado un desempeño mayor que la suma de aquellas contribuciones individuales”* (p. 286).

Por otra parte, los equipos de trabajo generan una sinergia positiva a través del esfuerzo coordinado. En las empresas u organizaciones no siempre existe un verdadero espíritu de trabajo en equipo, porque hay ausencia de una visión global del trabajo de cada empleado y falta de una conciencia clara sobre la forma en que las tareas que cumple cada empleado debe interrelacionarse con las actividades de los demás miembros.

Se puede indicar que nadie realiza un trabajo aislado, porque todo lo que hace cualquier empleado, de una forma u otra, repercute en toda la organización.

Para que haya un verdadero trabajo en equipo se deben tener presentes los siguientes aspectos (esta información fue tomada de la antología de la materia dinámica de grupo):

- Sentido de corresponsabilidad.
- Implicación.
- Conocimiento global.
- Objetivo común.
- Disciplina.
- Complacencia con el éxito común.
- Contribución personal.
- Clara conciencia del cliente interno (2000, p. 9).

El hecho de que las personas adopten el trabajo en equipo no es fácil, porque hay personas que son muy aisladas del resto del personal, como lo menciona Álvaro Cedeño (2000), además *“una de las dificultades del trabajo en equipo es que las personas que tienen una orientación individualista hacia los resultados de sus esfuerzos no pueden ser identificadas dentro del producto del equipo”* (p. 51).

Según Fernando Zepeda H. (1999), un equipo de trabajo: *“...tiene como base el hecho de que las personas forman parte de un solo grupo y poseen un objetivo común, además de que existe interdependencia entre ellas para la realización de sus actividades, cada uno aporta sus conocimientos y habilidades*

para lograr el cumplimiento de dicho objetivo” (pp. 51-52).

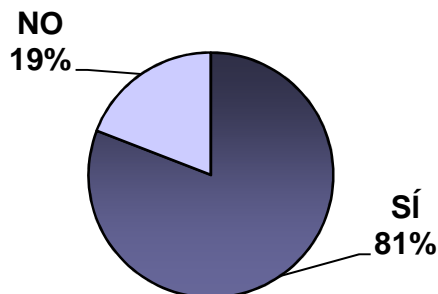
Se consultó sobre si el trabajo en equipo se lleva a cabo.

CUADRO 11
Se da el trabajo en equipo

DESCRIPCIÓN	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
SÍ	55	81%
NO	13	19%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del distrito de Guápiles del 1 al 14 de abril del 2003.

GRÁFICO 11
Se da el trabajo en equipo



Fuente: Cuadro 11.

Se les consulta a los encuestados si existe en el servicio donde laboran el trabajo en equipo, el 81% indica que sí existe y el 19% que no.

2.5 Capacitación

Toda persona dentro de la organización debe conocer bien sus funciones, por lo que tanto la parte técnica como el trato con otras personas son importantes de evaluar, para detectar cuáles áreas se deben reforzar.

Es de vital importancia tener un programa de capacitación que permita mejorar y refrescar algunos aspectos que sean necesarios en las labores. Ante todo se debe realizar un sondeo o diagnóstico para conocer cuáles son las necesidades de capacitación, porque no se trata de suponer que se debe impartir determinado tema, sino tener la percepción del personal.

Para Fernando Zepeda (1999), la capacitación es: *“...un conjunto de acciones que tienen por objetivo preparar a una persona para que logre un mejor desempeño en su trabajo. La capacitación generalmente se refiere a la adquisición de conocimiento o al desarrollo de habilidades”* (p. 347).

Fernando Zepeda (1999) hace mención del proceso de capacitación Kirkpatrick, el cual consta de 10 pasos:

1. Detención de necesidades de capacitación.
2. Definición del problema.
3. Determinación de contenidos.
4. Elección de los instructores.
5. Elección de los participantes.
6. Programación y presupuesto.

7. Elección de las instalaciones.
8. Elección de ayudas audiovisuales.
9. Impartición de la capacitación.
10. Evaluación de la capacitación (p. 206).

Por esta razón y con base en lo antes descrito es importante realizar capacitaciones en la organización; lo cual permite que las personas amplíen sus conocimientos y contribuyan en la labor que realizan.

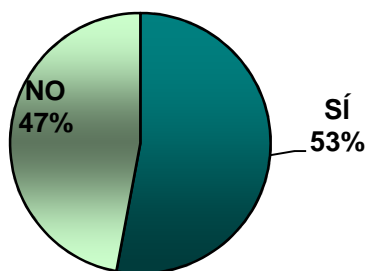
Se les consultó a los encuestados sobre la capacitación que reciben, así como el tipo de capacitación, es decir, los medios que se emplean.

CUADRO 12
Se le brinda capacitación

DESCRIPCIÓN	Nº DE PERSONAS	PORCENTAJE
SÍ	36	53%
NO	32	47%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del distrito de Guápiles del 1 al 14 de abril del 2003.

GRÁFICO 12
Se le brinda capacitación



Fuente: Cuadro 12.

Se obtiene que el 53% de los encuestados indica que sí recibe capacitación y un 47% que no, aunque es relativamente baja la población que manifiesta que no recibe, también expresa que son los mismos de siempre los que participan en las capacitaciones.

Se determinó que la capacitación que reciben los empleados tiene una media de 34 y una desviación de 2. Para su interpretación esta opinión refleja que es poco representativa de la población en estudio.

Por otra parte, se consultan los medios de capacitación que se utilizan para realizar una actualización o reforzar determinado tema.

CUADRO 13 Medios de capacitación

MEDIOS DE CAPACITACIÓN	CANTIDAD
Ninguna	32
Talleres	27
Charlas en el servicio	23
Telemedicina	10

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del distrito de Guápiles del 1 al 14 de abril del 2003.

De acuerdo con lo consultado, el 47% de los encuestados indica que no recibe capacitación, y el 53% restante manifestó que los medios que se utilizan son talleres, charlas en los servicios y la telemedicina.

Este 47% que indica que no recibe capacitación manifestó que son siempre las mismas personas las que asisten a las capacitaciones. La capacitación es un medio que permite fortalecer aquellas áreas por reforzar. Bien lo menciona Zepeda al definir la capacitación, ya que ayuda a que las personas desempeñen mejor su labor, la educación debe ser continua y buscar formas de que participe la mayor parte de la población. La jefatura debe revisar los listados de las personas que tienen constante capacitación y darle prioridad a los que no la han recibido.

Paul Hersey, Kenneth H. Blanchard y Dewey E. Johnson (1998) indican que la capacitación constante: *“...mantiene a la gente como el recurso más valioso de la organización”* (p. 185).

2.6 Incapacidad

Las organizaciones afrontan, unas más que otras, las múltiples incapacidades del personal, las cuales provocan gastos al tener que sustituir a este personal, para que siga en marcha la organización, claro está que esto depende del número de días y lo indispensable que sea el puesto.

Las incapacidades se presentan cuando una persona no se encuentra en buena salud y esta requiere tener reposo, y la misma es dada por un médico autorizado.

El concepto de incapacidad del Instructivo de incapacidades de la caja señala:

“La incapacidad es el período de reposo ordenado por médicos de la caja o autorizados por esta, al asegurado (a) activo (a) asalariado (a), que no esté en posibilidad de trabajar por pérdida temporal de las facultades o aptitudes para el desempeño de las labores habituales u otras compartidas con ésta”
(p. 3).

Con base en el Registro de Incapacidades del año 2002, se procede a analizar las patologías más frecuentes que están afectando a esta población.

CUADRO 14
Patologías más frecuentes

**en el personal de enfermería
2002**

PATOLOGÍA	CANTIDAD
Trastorno de ansiedad, no especificado	30
Episodio depresivo, no especificado	24
Diarrea y gastroenteritis de presunto origen infeccioso	21
Lumbago, no especificado	20
Trastorno mixto de ansiedad y depresión	17
Otras atenciones médicas especificadas	15
Infección aguda de las vías respiratorias superiores, no específica	12
Trastorno depresivo recurrente, episodio leve presente	10
Conjuntivitis	10
Cervicalgia	8

Fuente: Departamento de Estadística del Hospital y del Área de Salud de Guápiles, abril del 2003.

Las patologías que más se están dando en enfermería son los trastornos de ansiedad, episodio depresivo, entre otras. Por esta razón hay que ponerle atención a estas patologías, para saber qué es lo que realmente les está afectando a los empleados de esta sección.

Por otra parte, se procedió a calcular el indicador de las incapacidades por mes, con base en los días de incapacidad, así como el total de horas por mes que se debió laborar y los horas no laborales o ausentes. Con esto se obtendrá el promedio mensual por persona no laborado (ver anexo 7).

Los datos representan el total de días de incapacidad al año, un promedio de 24 días por persona con respecto al Hospital y 14 días en el Área de Salud.

2.7 Higiene y seguridad en el trabajo

Las organizaciones deben velar porque sus empleados estén satisfechos y que el clima laboral sea el mejor, por lo que se debe atender como prevención la divulgación de la utilización del equipo para la protección de los trabajadores en las diferentes actividades, y así prevenir los accidentes laborales. Además, los programas de seguridad en el trabajo tienen como objetivo proveer de seguridad, protección y atención a los empleados en el desempeño de su trabajo.

Este programa debe contar con los elementos básicos para cumplir con los objetivos, los cuales incluyen datos generales de prevención de accidentes, la evaluación médica de los empleados, la investigación de los accidentes que ocurran y un programa de entrenamiento y divulgación de las normas para evitarlos.

Para que este programa tenga éxito, la responsabilidad debe ser compartida por todos los trabajadores y es indispensable que todas las partes, tanto los empleados como las autoridades, realicen su mejor esfuerzo en este sentido.

Para Idalberto Chiavenato (1998), la higiene en el trabajo se refiere a:

“...un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador preservándolo de los riesgos de salud inherentes a las tareas del cargo y al ambiente físico donde se ejecuta” (p. 479).

La función de la higiene en el trabajo es preventiva, se dirige a la salud y al bienestar del trabajador para evitar que este se enferme o se ausente de manera temporal o definitiva del trabajo.

George T. Milkovich y John W. Boudreau (1991) definen los riesgos en la seguridad y en la higiene de la siguiente manera:

“Los riesgos en la seguridad son aquellos aspectos del ambiente de trabajo que tienen el potencial de ocasionar lesiones inmediatas y, en ocasiones, violentas a un empleado, ejemplo, pérdida de oído o la vista; cortaduras, entre otras”.

“Los riesgos en la higiene son aquellos aspectos del ambiente del trabajo que en forma paulatina y acumulativa (y en ocasiones irreversible) conducen al deterioro de la salud de un empleado. Las causas típicas son accidentes físicos y biológicos, polvos, químicos, etc.” (p. 558).

Entre los objetivos principales de higiene en el trabajo que indica Idalberto Chiavenato (1998) están:

- Eliminación de las causas de enfermedad.

- Reducción de los efectos perjudiciales provocados por el trabajo en personas enfermas o portadoras de defectos físicos.
- Prevención del empeoramiento de enfermedades y lesiones.
- Mantenimiento de la salud de los trabajadores y aumento de la productividad por medio del control del ambiente de trabajo (p. 481).

Esto implica realizar un estudio y control de las condiciones de trabajo y, de esta manera, obtener aquellas variables y situaciones que influyen en el comportamiento humano.

Se consultó a los encuestados sobre los accidentes y las enfermedades que hayan padecido en el desempeño de sus funciones, por lo que se dan cuatro opciones en cada una y se puede marcar más de una opción.

CUADRO 15
Accidentes y enfermedades que hayan padecido
en el desempeño de sus funciones

ACCIDENTES LABORALES	CANTIDAD	ENFERMEDADES LABORALES	CANTIDAD
Heridas	30	Alergias	12
Caídas	11	Contagios	7
Punzadas con aguja	5	Intoxicación	1
Fracturas	3	Lumbalgia	1
Dolor muscular	1		

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del distrito de Guápiles del 1 al 14 de abril del 2003.

Los anteriores son algunos de los accidentes y las enfermedades que han

padecido los encuestados. En relación con los accidentes laborales, las heridas y caídas son las más frecuentes, y en cuanto a las enfermedades, las alergias y contagios son los más corrientes que han padecido.

Este estudio de la higiene y seguridad en el trabajo se realizó porque es importante en el clima laboral, para mejorar la condición de los colaboradores, y con esto determinar qué factores influyen o afectan su salud.

Bien lo señala Idalberto en su concepto del clima organizacional, donde el ambiente juega un papel importante, porque es lo que perciben los colaboradores en la organización, y esto viene a influir en el comportamiento que tengan. Este apartado no es excluyente del clima organizacional sino que es parte de él, y se debe monitorear cómo se encuentran las instalaciones, el espacio físico con que se cuenta, las afecciones que más afectan a la población. Se debe trabajar de la mano con la Comisión de Salud Ocupacional de la unidad de trabajo, para llevar a cabo las mejoras, así para prevenir los accidentes laborales.

2.8 Entrevista

Se realizaron tres entrevistas, las cuales son importantes para el desarrollo de esta investigación. Se aplicaron a la directora de enfermería, al supervisor del Hospital de Guápiles y a la jefatura de enfermería del Área de Salud.

PREGUNTAS	RESPUESTAS
<p>1. ¿Cómo considera usted que se encuentran los instrumentos de trabajo del servicio de enfermería?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lic. Édgar Rojas N.: Faltan equipos para optimizar la atención. ➤ Licda. Leticia Rojas M.: La mayoría de equipos, material se encuentra en buen estado. ➤ Licda. Liliette Loaiza: Regular, porque muchas veces me atraso por motivo que no está el recurso y hay que esperar un tiempo largo.
<p>2. ¿Cómo son las instalaciones actuales de los servicios de enfermería?</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lic. Édgar Rojas N.: Servicios como urgencias, medicina, cirugía, U.P.C., son inadecuados, no cumplen con los requisitos para los usuarios. ➤ Licda. Leticia Rojas M.: Las estaciones de enfermería se encuentran deterioradas, en muy mal estado. ➤ Licda. Liliette Loaiza: Regulares, porque tengo personal trabajando en los EBAIS muy incómodo de planta física. Ej. La Unión, San Antonio.

PREGUNTAS	RESPUESTAS
<p>3. ¿Son frecuentes los accidentes de trabajo en el servicio de enfermería?</p>	<p>➤ Lic. Édgar Rojas N.: Regularmente.</p> <p>➤ Licda. Leticia Rojas M.: Lumbalgias por realizar una fuerza inadecuada, o las punzadas con aguja, son las más frecuentes.</p> <p>➤ Licda. Liliette Loaiza: Poco.</p>
<p>4. ¿Cuáles son los tipos de accidentes más frecuentes que se presentan en este personal?</p>	<p>➤ Lic. Édgar Rojas N.:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lesiones punzo-cortantes por agujas. 2. Lumbalgia por inadecuada utilización mecánica corporal. <p>➤ Licda. Leticia Rojas M.: Lumbalgias, punzadas con aguja o catéter.</p> <p>➤ Licda. Liliette Loaiza: Se punzan, porque desobedecen al uso de la técnica aséptica quirúrgica.</p>
<p>5. ¿Qué acciones se han dado para prevenir los accidentes laborales?</p>	<p>➤ Lic. Édgar Rojas N.: Mucha educación y orientación en ambos aspectos.</p> <p>➤ Licda. Leticia Rojas M.: Educación a los usuarios internos de cómo introducir una aguja usada en el estuche.</p> <p>➤ Licda. Liliette Loaiza: Volver a repetirles lo mismo que han recibido en un taller anteriormente, para que no vuelva a suceder.</p>

PREGUNTAS	RESPUESTAS
<p>6. ¿Qué canales de comunicación utilizan en enfermería?</p>	<p>➤ Lic. Édgar Rojas N.: Todos los existentes, directos, indirectos, verbales, telefónicos, escritos.</p> <p>➤ Licda. Leticia Rojas M.: Carteles con información general, circulares, notas que se entregan personalmente.</p> <p>➤ Licda. Liliette Loaiza: La regional, la jefatura, diferentes entidades a nivel nacional.</p>
<p>7. ¿Se le brinda capacitación al personal de enfermería (interino y en propiedad) que venga a contribuir con el desempeño laboral?</p>	<p>➤ Lic. Édgar Rojas N.: Se trata aunque sea el mínimo.</p> <p>➤ Licda. Leticia Rojas M.: Se brinda educación continua por servicio y en forma general.</p> <p>➤ Licda. Liliette Loaiza: Sí.</p>
<p>8. ¿Cómo considera que son las relaciones interpersonales del personal de enfermería?</p>	<p>➤ Lic. Édgar Rojas N.: Aceptables.</p> <p>➤ Licda. Leticia Rojas M.: Considero que han mejorado, pero aún falta asertividad, respeto, empatía, en unos servicios más que en otros.</p> <p>➤ Licda. Liliette Loaiza: Buena, yo no tengo problema con mi personal.</p>

Cuando se entrevistaron estas tres personas sobre los instrumentos de trabajo en enfermería, indicaron que se encuentran bien, pero también manifestaron que falta equipo para mejorar y optimizar la atención.

En cuanto a las instalaciones indicaron que estas son inadecuadas, porque tienen poco espacio en el cual se da hacinamiento. Con respecto a los accidentes laborales manifestaron que sí se dan, y que los más frecuentes son las lesiones con punzadas de aguja y la lumbalgia, entre otros. Entre las medidas que se han tomado en relación con estos aspectos están brindar educación y orientación para disminuir los riesgos de trabajo.

Según los encuestados se da comunicación, empleando diferentes medios para transmitir la información, esto se ve reflejado en sus respuestas. Además, al personal se le brinda capacitación y el servicio de enfermería desarrolla la educación continua en su servicio.

Cuando se refieren a las relaciones interpersonales, los entrevistados manifiestan en general que son aceptables, es decir, han mejorado las relaciones, pero estas deben ser lo mejor posible, porque si no existe una buena relación, esto es transmitido a los demás, lo que afectaría la relación directa con el paciente o cliente externo.

Todo esto tiene relación con el clima laboral que perciben los jefes y se vincula con las respuestas de los colaboradores. El clima laboral gira entorno a

las relaciones personales, los accidentes laborales, las condiciones con las que se cuentan tanto de espacio físico como materiales, equipo, salud, comunicación, capacitación que se brinde. Por esta razón, se consideró el criterio de las jefaturas de enfermería, para poderlo relacionar con el de los colaboradores.

2.9 Observación

La observación se utilizó para el análisis del lugar del trabajo y se tomaron en cuenta aspectos como el espacio físico donde labora esta población, la iluminación, el ruido, la humedad, el calor, ya que son importantes para la satisfacción del personal y también influyente en el ambiente laboral que los trabajadores perciben.

Cada ítem de esta hoja de observación se determinó de acuerdo con lo que se quería obtener, a continuación se detalla la forma como se realizó:

1. La iluminación se basó en la forma de la distribución de la luz:

- ✓ La directa: la luz incide directamente en la superficie.
- ✓ Indirecta: la luz incide sobre la superficie que va a ser iluminada mediante la reflexión en paredes y techos.
- ✓ Semiindirecta: combina los dos tipos anteriores.

- ✓ Semidirecta: la mayor parte incide de manera directa en la superficie y cierta cantidad de la luz se refleja en las paredes y el techo.

2. La clasificación en el espacio físico se realizó de acuerdo con las condiciones existentes, por lo que se indicó:

- ✓ Muy buena: que estuviera en óptimas condiciones.
- ✓ Buena: que permitiera llevar a cabo las labores.
- ✓ Regular: esta no es considerada ni como mala ni buena, sino que apenas llegaba al límite de sus condiciones.
- ✓ Mala: que no contaba con un buen espacio físico.
- ✓ Muy mala: que fuera en pésimas condiciones el espacio físico con el que se cuenta.

3. De igual manera que se empleó las clasificaciones en el ítem anterior se usó la misma mecánica en el estado del equipo de trabajo y la seguridad de este.

4. El ítem del ruido se clasificó de la siguiente manera:

- ✓ Mucho: que este fuera en exceso, donde hubiese maquinaria que afectara, así como la misma bulla que se puede dar en un centro de salud.
- ✓ Poco: que este se dé pero en menor frecuencia.
- ✓ Regular: que el ruido sea el normal.
- ✓ Nada: que del todo no se escuche ruido.

HOJA DE OBSERVACIÓN

1. ILUMINACIÓN: Cantidad de luminosidad que se presenta en el sitio de trabajo del empleado.

Directa Indirecta Semiindirecta Semidirecta

De acuerdo con lo observado, la iluminación que se da en los servicios de enfermería es en forma **directa**.

2. ESPACIO FÍSICO: Lugar donde el empleado realiza las labores.

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo

Con respecto al espacio físico del Hospital solamente el de pediatría y Neonatos cuenta con espacio suficiente para este personal, donde lleven a cabo su trabajo (anotaciones en el expediente del paciente, preparar los medicamentos, entre otras labores). Por lo que se puede decir que es **regular**.

En el Área de Salud, el espacio físico con el que cuenta este personal es adecuado para sus funciones, aunque hay Ebais que requieren un espacio físico más grande.

3. EL ESTADO DEL EQUIPO DE TRABAJO: Condición en que se encuentra el equipo de trabajo.

Muy bueno Bueno Regular Malo Muy malo

El equipo con el que trabaja este servicio es **regular**, por cuanto hay necesidad de equipo, para brindar un mejor servicio.

4. SEGURIDAD EN EL TRABAJO: Es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implementar prácticas preventivas.

Muy buena Buena Regular Mala Muy mala

Se puede decir que la seguridad en el trabajo es **buena**, aunque se puede buscar la manera de involucrar más a las personas para determinar formas de prevenir accidentes, que se puede dar en cada servicio de enfermería. A su vez es importante trabajar de la mano con la Comisión de Salud Ocupacional en cada unidad de trabajo y que esta funcione como tal.

HOJA DE OBSERVACIÓN

5. RUIDO: Se considera como ruido un sonido o barullo indeseable.

Mucho Poco Regular Nada

En cuanto al ruido, se puede decir que es **regular**, por ejemplo, en el Hospital en lo que respecta a internamiento, se presenta más el ruido por la mañana o se acentúa más a la hora de la visita a pacientes. Por otra parte, en la consulta externa se escucha **mucho ruido**, en ocasiones se tiene que pedir que se haga silencio por medio del micrófono, porque esto dificulta que los pacientes escuchen cuando se les llama, otro factor que se suma al ruido en la consulta es el paso de los vehículos.

En el Área de Salud, el ruido es regular por la bulla de los pacientes en la consulta.

6. CONDICIONES ATMOSFÉRICAS: Son las condiciones ambientales que se dan en el lugar de trabajo.

Algo importante de mencionar es que el clima que predomina en esta zona es caliente, y hay servicios donde la ventilación que existe es poca.

CALOR:

Hospital: Hay servicios de enfermería donde el calor afecta, como es la consulta externa, donde hay poca ventilación y esto hace que se sienta más el calor, inyectables es otro servicio que afecta.

Área de Salud: Hay Ebais donde existe poca ventilación, y en esta zona predomina el calor, aunque haya caído un poco de lluvia.

HUMEDAD:

En cuanto a la humedad se puede presentar cuando es tiempo de lluvia.

Al llevar a cabo la observación del lugar de trabajo, se obtuvo que el espacio físico no es el adecuado, en las estaciones de enfermería y sus servicios (ejemplo: medicina, cirugía, ginecología, etc.). Con las respuestas de los encuestados y los entrevistados se llega a la misma conclusión.

El otro aspecto como es el equipo de trabajo (instrumentos), se pudo

observar que hay necesidad de equipo. Actualmente se cuenta con lo necesario, pero hay servicios que deben recurrir a otros servicios para suplirlo en el momento que lo necesitan.

La iluminación que se tiene es directa en las estaciones de enfermería, pero esta es muy alta. En cuanto a la seguridad es buena, en el sentido que se transmite educación sobre los riesgos de trabajo, que son los más frecuentes, pero se debe involucrar a la Comisión de Salud Ocupacional de la unidad.

En relación con el ruido, no hay maquinaria industrial que afecta, únicamente es el mismo ruido que producen los pacientes, es decir, la bulla, cuando están tanto en la consulta externa como en hospitalización. En la consulta externa se pudo observar que no hay una buena ventilación, esto afecta tanto al usuario externo como a los empleados que se encuentran en esa zona.

Todos estos aspectos se consideraron en la observación porque forman parte del clima laboral existente, y fueron consultados a la población en estudio. Se llega a la conclusión de que el espacio físico de algunos servicios es pequeño; la iluminación, el ruido, entre otros, también vienen a formar parte de la higiene y seguridad del trabajo.

2.10 Medición de resultados del personal de enfermería

Las organizaciones buscan tener personal capacitado, para brindar un buen servicio y, a su vez, aumentar la producción. Pero es importante tomar en cuenta los recursos disponibles, tanto los recursos materiales como el equipo y el factor humano, para la obtención de sus metas.

Es difícil dar un concepto exacto tanto de la producción como de la productividad, aún más cuando se trata de una empresa u organización que es de servicio, como es el caso de esta investigación. Se consultó diferente literatura, donde se encontraron los siguientes enunciados.

James A. F. Stoner y Charles Wankel (1989) enuncian la producción como la: *“...transformación de los recursos organizacionales en productos terminados y servicios”* (p. 799).

Y la productividad es la: *“...relación entre la producción de bienes y servicios (salida) y los insumos (entrada) de recursos humanos utilizados en el proceso de producción; la relación suele expresarse en forma de relación E/S”* (p. 246).

Para Idalberto Chiavenato (2000) la productividad es: *“...una relación mensurable entre el producto obtenido (resultado o salida) y los recursos empleados en la producción”* (p. 405).

Se consultó a la directora de enfermería, ¿Qué factor se mide de las

labores: la productividad o la producción? Ella señala que lo que se mide en enfermería es la producción, en la parte de hospitalización se toma el número de egresos de pacientes, en consulta externa sería el número de pacientes atendidos, por lo que no podría decirse que es productividad. Lo que se trata es brindar un buen servicio en la satisfacción de los usuarios, en este proceso el personal de enfermería tiene un papel importante al tener un contacto directo con ellos.

La productividad es la calidad y la cantidad de trabajo, donde es importante tanto la eficacia (la consecución de las metas) como la eficiencia (los costos de los insumos, incluyendo los recursos humanos que influyen en la calidad de vida). Además, aspectos como el ambiente laboral, los recursos con que se cuenta, entre otros, forman parte de la producción.

Este apartado se incluye con el fin de tener una mejor apreciación de la forma cómo el servicio de enfermería mide sus resultados por medio de la producción. El clima que prevalezca es percibido por el usuario, ya que al tener este personal un contacto más directo, puede influir para que la atención no sea la adecuada, tomándose como partida el tipo de trato que se brinde a los usuarios.

SÍNTESIS

Se procede a dar en una forma sintetizada los aspectos que se obtuvieron en la investigación, los que se deben mejorar, así como las áreas que se encuentran bien y que sirven como punto de partida para fortalecer el clima laboral.

VARIABLES	SÍNTESIS
<p>1. CLIMA ORGANIZACIONAL:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Motivación✓ Trabajo en equipo✓ Comunicación✓ Capacitación	<p>Los factores que se deben mejorar y fortalecer son:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Las instalaciones: ya que estas son pequeñas en las estaciones de enfermería y hay poca ventilación.✓ Motivación: con respecto al trato de la jefatura, la población encuestada considera que debe ser uniforme, así como la forma de llamar la atención.✓ Trabajo en equipo: fortalecer más esta área, ya que un 32% de los encuestados percibe que no se trabaja en equipo.✓ Comunicación: a pesar de que se tienen diferentes canales de comunicación, el 46% considera que no hay una comunicación eficaz.✓ Capacitación: el 47% indica que no se le brinda capacitación, esta se lleva a cabo pero no al 100% de toda la población de enfermería. <p>Con respecto a las relaciones interpersonales, se pueden considerar satisfactorias. La motivación que tienen los encuestados es buena, así como la satisfacción por las labores que desempeñan, estos factores son importantes para mejorar las áreas deficientes.</p>

SÍNTESIS

VARIABLES	SÍNTESIS
<p>2. ANÁLISIS DE LOS DÍAS DE INCAPACIDAD Y LA PATOLOGÍA:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Costo de los días de incapacidad ✓ Patología 	<p>En lo que corresponde al costo en que se incurre por los días de incapacidad, el personal de enfermería tiene un promedio por día de ¢8,251.03, para un total de 4,079 días de incapacidad con respecto al año 2002. Este costo es significativo para la institución, ya que la persona debe ser sustituida, para que la prestación del servicio no se vea afectado.</p> <p>Las patologías que con más frecuencia se dan son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Trastorno de ansiedad. ✓ Episodio depresivo. ✓ Diarrea y gastritis. ✓ Lumbago, entre otras. <p>A estas patologías no se les da ningún seguimiento, para poder determinar qué es lo que realmente está afectando a esta población, esta información fue suministrada por el departamento de Estadística.</p>
<p>3. LOS AGENTES FÍSICOS QUE INTERVIENEN EN LOS ACCIDENTES LABORALES:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Humedad ✓ Ruido ✓ Iluminación ✓ Espacio físico 	<p>En este apartado lo que sí es evidente (tanto en la información recolectada por la población encuestada, como en la entrevista y la observación) es que el espacio físico con que se cuenta en algunas estaciones de enfermería es pequeño, ya que en ellas se deben preparar los medicamentos y realizar las notas de enfermería en los expedientes de los clientes externos.</p> <p>Por otra parte, la consulta externa no cuenta con una adecuada ventilación, ya que hay hacinamiento, y esta situación hace que sea muy caliente el lugar. Además, es aquí donde se presenta más bulla por los clientes externos.</p>

CONCLUSIONES

Una vez analizada la información recolectada se procede a determinar las conclusiones. Los instrumentos que se utilizaron fueron la entrevista, la encuesta y la observación, con el objetivo de obtener información importante que permitiera conocer cómo se encuentra el ambiente laboral del Área de Enfermería.

Los aspectos que se estudiaron fueron el clima laboral (y como variables la motivación, la comunicación, el espacio físico, la capacitación, el trabajo en equipo), las patologías de las incapacidades, así como los factores físicos que intervienen en los accidentes laborales.

Por lo tanto, se llegó a las siguientes conclusiones:

1. CLIMA LABORAL

Una de las variables del clima que se estudio fue la **motivación** del personal de enfermería, en donde se obtuvo que:

- El 92% de los encuestados está satisfecho de laborar en la Caja.
- La relación laboral tanto entre los compañeros como con la jefatura se puede decir que es buena, ya que el 79 y el 80%, respectivamente, representa a la población encuestada. Es importante siempre buscar la manera de mejorar la relación interpersonal, ya que la mayor parte del tiempo se pasa en el trabajo.

- El reconocimiento al trabajo es uno de los factores que indicó el 66% que no se da. En este aspecto es bueno buscar los mecanismos que permitan manifestarle al trabajador lo bueno que ha realizado, así como aquellos aspectos que debe mejorar.
- Los encuestados manifiestan en un 85% que están motivados con el trabajo que realizan, esto permite que el desempeño laboral mejore y se involucren en otras actividades propias del servicio.
- En relación con los aspectos que debería hacer la jefatura para motivarlos, manifiestan que debe existir uniformidad con el trato de los funcionarios, es decir, que el trato sea igual, también la diplomacia para llamar la atención, la forma cómo lo digan, comprender los problemas personales que tengan, así como la participación en actividades laborales.

Los canales de **comunicación** que se emplean en una organización tienen que ser claros y que permitan transmitir la información que deban conocer sus miembros, es por esta razón que se consultó a la población encuestada sobre las formas o vías de comunicación que se utilizan en enfermería:

- Con respecto a la comunicación, el 46% indica que no existe una comunicación eficaz, a pesar de que las jefaturas manifiestan los canales de comunicación que se emplean para transmitirles la información; se utilizan pizarras, notas, entre otros medios; podría estar sucediendo que

la información no es transmitida oportunamente o que la información que transmiten es mucha y que las personas no la leen.

El **trabajo en equipo** fue otra variable que se empleó para conocer la percepción del personal de enfermería:

- En cuanto a la práctica del trabajo en equipo, el 68% indica que sí hay en su servicio, pero hay que seguir vendiendo esta filosofía, ya que esto permite alcanzar los objetivos, máxime que el Hospital se encuentra en la desconcentración máxima y para llegar a cumplir con lo pactado, todos los empleados deben estar involucrados.

Una de las formas como se retroalimentan las personas en la organización es por medio de la **capacitación**, pues este aspecto permite que refresquen conocimientos o se puedan implementar nuevas técnicas en su trabajo:

- En relación con la capacitación, un 47% indica que no la reciben, y que son los mismos empleados de siempre los que asisten. Unos de los factores que podrían inferir son los horarios y que hay servicios que en determinado momento no se pueden cubrir.

2. COSTO DE LOS DÍAS DE INCAPACIDAD Y SUS PATOLOGÍAS

Las organizaciones deben velar por la salud de sus colaboradores, con el fin de poder prevenir aquellos factores que estuvieran afectando a la población de enfermería:

- El costo de los días de incapacidad del personal de enfermería tiene un promedio de ¢ 8,251.03 por día, para un total de 4,079 días. Esto representa un costo adicional en el presupuesto de enfermería, ya que se debe sustituir al personal.
- Los tipos de patologías que más se presentan son los trastornos de ansiedad, episodio depresivo, entre otros. Es importante que la Comisión de Salud Ocupacional intervenga en este campo, con el fin de prevenir estos tipos de patologías.

3. FACTORES FÍSICOS QUE INTERVIENEN EN LOS ACCIDENTES LABORALES

Esta variable forma parte del clima laboral, porque sí se detectan los accidentes que más se presentan, se indica en cuáles aspectos se están fallando y así se pueden implementar correcciones a las prácticas de las labores, como son: la educación, la higiene y seguridad en el trabajo. Por otra parte, el espacio físico donde se labora, el equipo y el mobiliario, son aspectos que influyen en la

satisfacción y motivación de las personas.

- En relación con las condiciones de las instalaciones se pudo concluir que la planta física del Hospital ya es insuficiente para la población que se encuentra adscrita, de acuerdo con la percepción de los encuestados, las entrevistas a las jefaturas y la observación. Por lo tanto, el espacio físico donde labora el personal de enfermería en la mayoría de los servicios es pequeño. A su vez, los Ebais tampoco se quedan de lado con respecto a la planta física, porque algunos son pequeños para poder brindar el servicio.
- Los accidentes laborales que se presentan se dan en forma regular, pero en menor frecuencia que en años anteriores. Los accidentes que más se presentan son por punzadas con aguja y lumbalgia. Cabe indicar que mediante la observación se pudo determinar que los asistentes de pacientes, los enfermeros profesionales o auxiliares de enfermería, deben alzar y movilizar al paciente que así lo requiere y no utilizan ninguna faja especial para realizar esta fuerza, lo que afecta su salud.
- Entre los agentes físicos que se observaron están: falta espacio físico, en algunas estaciones de enfermería su mobiliario está llenó de polilla y en algunos servicios hay poca ventilación.

En general, se puede decir que el clima laboral que se tiene en el Área de Enfermería, de acuerdo con la información recolectada por la percepción de los

encuestados, es bueno, pero se encontraron aspectos que se deben mejorar o fortalecer en relación con lo que refleja la investigación.

PROPUESTA

INTRODUCCIÓN

Con los resultados obtenidos de la presente investigación se procederá a realizar la propuesta de estrategias que venga a fortalecer el ambiente laboral del Área de Enfermería.

La motivación que tiene esta población con respecto a la labor que realiza, así como las relaciones interpersonales las cuales son buenas, son factores que permiten el involucramiento y la participación de todos los trabajadores en los aspectos que se deben mejorar.

Por otra parte, el recurso humano es un pilar fundamental en las organizaciones, ya que cuando se tienen personas comprometidas, se involucran en diferentes actividades, es decir, se debe fomentar la participación, así como las buenas relaciones interpersonales, mantener una buena comunicación, entre otros aspectos que se relacionan con el clima organizacional y contribuyen a un mejor desempeño laboral.

OBJETIVO DE PROPUESTA

Desarrollar estrategias que contribuyan a mejorar el clima laboral del personal del Área de Enfermería, del distrito de Guápiles.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer un sistema de reconocimiento a las labores de los funcionarios de enfermería.
- Establecer los medios de comunicación que sean más efectivos para que la información llegue a la población de enfermería.
- Realizar talleres de trabajo en equipo, para fortalecer el involucramiento del personal de enfermería en su campo de trabajo.
- Establecer un programa de capacitación que permita la participación del personal de enfermería en las áreas de mayor importancia para su desempeño.
- Promover la higiene y seguridad en el trabajo, para prevenir y mejorar la calidad de vida del personal de enfermería.

- Establecer la necesidad presupuestaria del Área de Enfermería.

PROPUESTA

El clima laboral que tiene el servicio de enfermería de Guápiles, de acuerdo con los resultados de la investigación, se puede concluir que es bueno, aunque hay aspectos que se deben mejorar. Bien lo señala Idalberto Chiavenato en su concepto de clima organizacional, al ser la cualidad del ambiente organizacional que van a percibir y experimentar los miembros de la organización, donde influirá en su comportamiento.

Esta investigación se basa en la percepción que tiene este personal del clima laboral existente, y permitió detectar las áreas débiles donde se debe poner mayor atención para solucionarlas en una forma satisfactoria.

La conducta humana varía de una persona a otra; por esta razón es recomendable hacer partícipes a las personas que tengan más liderazgo en los servicios, para que sean ellas las que desarrollen las alternativas de solución, y que con esto, a su vez, se involucren al resto del personal.

Las áreas que se deben mejorar son: el reconocimiento a sus labores, la igualdad de trato, la comunicación, la capacitación, el trabajo en equipo y la promoción de la higiene y seguridad en el trabajo.



Establecer un sistema de reconocimiento

- Desarrollar un instrumento para el reconocimiento de las labores, mediante incentivos no económicos, a los equipos de trabajo:
 - ❖ Conformar un equipo interdisciplinario de enfermería (de 4 a 5 personas) para que desarrollen los tipos de reconocimiento por aplicar. Algunos reconocimientos que se pueden dar son: capacitaciones, entre otros.

- Enviar tarjetas o cartas de felicitación. Y con esto se le hace ver al personal que no solo lo malo se expresa como así lo manifiestan, con base en un objetivo logrado.

- Destacar el desempeño que tiene cada funcionario y unificando sus esfuerzos a los equipos de trabajo, se podrán lograr los objetivos que tenga el servicio de enfermería. Esta parte es importante, aquí lo que se debe hacer es informar mediante nota a los servicios los objetivos que se lograron, más aún al encontrarse el Hospital en la desconcentración máxima y el Área de Salud en los Compromisos de Gestión, donde cada servicio es evaluado de acuerdo con sus resultados.

➤ **Mejorar el trato con el personal por parte de la jefatura, el cual sea de forma uniforme y que no exista la división de grupo**

- ❖ Informar a los supervisores y a la directora de enfermería mediante la reunión mensual, la percepción del personal en cuanto a la motivación que le gustaría que se le diera, de acuerdo con los resultados de la presente investigación.
- ❖ Analizar en lo interno de este grupo las posibles causas que percibe este personal, y buscar las mejoras en relación con el trato.
- ❖ Una vez que se lleve a cabo las mejoras en el trato, se debe realizar una encuesta en un período de dos o tres meses, para evaluar el impacto que esto haya tenido en este personal, con los cambios realizados.
- ❖ Esta información se le transmite a los supervisores, por ser ellos los que tienen mayor contacto con la población de enfermería. Además el personal profesional de enfermería, realizan funciones administrativas (distribución del rol, nombramientos y ascensos, entre otras).
- ❖ Con respecto al perfil del puesto, este ya está establecido por la institución, donde tiene que reunir los requisitos para el puesto. Pero sí es importante que se emplee la aplicación de pruebas

específicas, donde se expongan casos por resolver, para que se pueda evaluar el conocimiento, y no solo se evalúe por atestados, de acuerdo con los requisitos indispensables o deseables que así considere la jefatura.

- ❖ Reforzar mediante la capacitación aspectos administrativos (como son normas, políticas, entre otros temas), así como el manejo de personal, trato, entre otros. Esto beneficiará el desempeño laboral de las personas y, a su vez, el ambiente laboral.

- Trabajar en equipo. Solo de esta manera pueden mejorar el aspecto en cuanto al trato, como así lo manifestaron los encuestados. Esto va muy ligado con la comunicación interna que tengan las jefaturas de enfermería, tanto en lo interno de ese grupo, como hacia los colaboradores.

- ❖ La Oficina de Recursos Humanos también juega un papel importante; debe participar en asesorar a los jefes de enfermería, para que tengan una mejor visión, conocimiento de las normas, los reglamentos y las políticas institucionales, y que les permita llevar a cabo sus funciones de una forma eficiente y, a su vez, se mejoraría el clima laboral. Se puede aprovechar las reuniones mensuales que tienen los jefes (supervisores) para estas asesorías en grupo.



Canales de comunicación

La comunicación en cualquier empresa u organización es importante, porque es la forma de transmitir e informar a los empleados, los objetivos, metas, políticas y todo aquello que afecte de una u otra forma en lo interno de la organización. Lo que se debe tener claro es, cuál es la mejor forma de informar, si los medios que se emplean son los idóneos, si se está llegando a la población meta.

Es por esta razón que se estudió la comunicación que se emplea y los medios:

- ❖ A pesar de que se emplean diferentes canales de comunicación, un 46% de los encuestados manifiesta que no hay una comunicación eficaz. Por esta razón se debe de:

↳ Llevar a cabo la comunicación de puertas abiertas, donde se reúnan una vez al mes con el personal o también ellos soliciten con antelación la reunión para que se traten asuntos de importancia. Y divulgarse esta nueva forma de comunicar, para que las personas se involucren en este cambio y participen, esto ayudará a tener una mejor relación, donde ellos también planteen temas y asuntos por tratar.

- ↳ Además se debe transmitir la información en forma oportuna, para que se informen sobre cualquier política o norma que tenga en lo interno del servicio o en su efecto de la institución.
- ↳ Desarrollar grupos de comunicación o de mejora, donde se reúnan y canalicen los problemas que no se transmiten por el canal adecuado y que preocupa a los funcionarios. El objetivo de las reuniones es plantear conclusiones y acciones de mejora.



Fortalecimiento del trabajo en equipo

La filosofía del trabajo en equipo se viene expandiendo cada vez más en las organizaciones, porque tiene un mayor resultado al trabajar en una forma integrada y no individualmente, haciéndole saber a cada miembro del equipo que es importante para la obtención del objetivo establecido, y con esto lograr las metas, como lo señala Stephen P. Robbins (1999) en su concepto de trabajo en equipo.

En enfermería se da el trabajo en equipo, pero un 32% de los encuestados percibe que no se da, este campo debe fortalecerse. Para Fernando Zepeda (1999), el equipo de trabajo tiene como base que las personas formen un solo equipo y tiene un objetivo en común, lo cual debe darse a conocer para que todas hablen en un solo idioma, además, la interdependencia de cada una para la realización de las actividades, y con el aporte de conocimientos y habilidades se logren los objetivos establecidos. Siempre se encontrarán personas que les

gusta ser reconocidas por su labor, pero en un equipo de trabajo, el reconocimiento se da en forma grupal y esto puede ser una barrera para este tipo de personas. Lo que se debe hacer es informar hacia dónde se dirige el equipo, y cada individuo con su labor forma la cadena para lograr las metas.

Es por esto que se debe trabajar más en el fortalecimiento del trabajo en equipo. Se recomienda, por lo tanto:

- Realizar talleres en esta materia, para reafirmar las relaciones interpersonales, así como la participación y el trabajo en equipo. La duración que tendrán es de 8 horas y se impartirán dos talleres por mes durante tres meses. Estos talleres serán impartidos por compañeros del Departamento de Desarrollo Organizacional de la Caja. También se cuenta con la colaboración de la Asociación Nacional de Administradores del Sector Salud. Se invitan estas instancias porque cuentan con personas con vasta experiencia en esta materia.
 - ❖ Realizar un inventario de las personas que hayan participado en cursos de trabajo en equipo, para determinar la población que falta por recibir la capacitación.
 - ❖ Conformar los grupos que participarán en esta capacitación.
- Es importante que en cada equipo de trabajo en los servicios de enfermería (medicina, cirugía, ginecología, consulta externa, entre otras) se fomente

el desarrollo de mejoras en su servicio, de esta manera, se involucre más al personal a participar activamente, y son estas personas las que darían las alternativas de soluciones, siempre que se puedan llevar a cabo para poderlas implementar. Además, una vez en ejecución se debe evaluar que realmente se cumplió con el objetivo del proyecto.

- ❖ Al contar cada servicio de enfermería con su respectivo jefe en cada turno, serán los Enfermeros I Licenciados los que trabajen de la mano con el personal a su cargo.



Capacitación

Compartiendo el concepto que le da Fernando Zepeda (1999) a la capacitación, donde señala que el objetivo es preparar a una persona y con esto lograr un mejor desempeño en su trabajo, adquiriendo conocimiento y desarrollando habilidades. Por esta razón se debe reforzar el área de capacitación, ya que es productivo para la organización, así como para el mismo servicio de enfermería, donde se pueda abarcar la mayor parte del personal en la capacitación. Se proponen las siguientes acciones:

- Desarrollar un programa de capacitación con todos aquellos temas de interés para el personal de enfermería, y que esto venga a contribuir en sus labores, así como en la calidad del

servicio que brinda.

- Los temas tienen que estar acordes con las funciones que realizan los funcionarios, ya que se pueden dar temas que son del conocimiento general del grupo de enfermería (Enf. Profesional, Auxiliar de Enfermería, Asistente de Pacientes, Auxiliar de Quirófano, Asistente Técnico de Atención Primaria).
- Otros temas se darían por los perfiles del puesto, por ejemplo, Enfermera (o) profesional: planificación estratégica, planificación del tiempo, administración general, entre otras, y que vengan a contribuir con el conocimiento y su aplicación en su campo laboral.
- Mantener un cronograma anual de capacitaciones; a su vez, llevar un control de las personas que se van capacitando, para abarcar la mayor parte de la población y, de esta manera, hacer partícipes a los colaboradores. La capacitación es una herramienta para retroalimentar el conocimiento y refrescar aquellas áreas que forman parte del trabajo diario, con el objetivo de mantener actualizada a la población laboral.
- La capacitación es fomentada por la institución para que cada unidad desarrolle las necesidades de capacitar a la población

en aquellas áreas que lo requiere. Es por esta razón, que se debe tener un cronograma anual de capacitaciones a realizar, de esta manera se puede planificar todo lo que conlleva el desarrollo de un programa de capacitación. Esto favorecería al entorno interno de enfermería, donde se le participe a los funcionarios en este tipo de refrescamiento, que viene a verse reflejado en el desempeño de las funciones, y en el clima laboral.

- El costo que esto representa para la institución se compensará con la mejoría en el desempeño de las funciones de las personas, al brindar un servicio con calidad y al tener lo más importante, un recurso humano capacitado.

➤ **Promover la higiene y seguridad en el trabajo**

Las organizaciones deben velar por estos aspectos, porque así se previenen enfermedades y lesiones que sean provocadas en el trabajo. También esta prevención va dirigida a la salud y al bienestar del trabajador, y así se evita que se enferme o se ausente de manera temporal o definitiva del trabajo.

Bien lo señala Idalberto Chiavenato (2000) cuando menciona que *“la higiene en el trabajo es un conjunto de normas y procedimientos que se dirigen a la protección de la integridad física y mental del trabajador previniéndolo de los*

riesgos que son inherentes al trabajo que realiza” (pág. 479) . Es por esto que se propone trabajar en forma conjunta el Área de Enfermería con la Comisión de Salud Ocupacional, con el fin de detectar cuáles factores están influyendo en las patologías que son más frecuentes en este personal, así como la educación continua en los riesgos del trabajo.

- Trabajar de la mano con la Comisión de Salud Ocupacional del centro de trabajo, con el fin de que se conozcan las patologías que se están dando con más frecuencia, los días de incapacidad, para que se lleve un control y se haga un estudio más exhaustivo de lo que está ocurriendo con esta población y, de esta manera, prevenir este tipo de afecciones.

- ❖ Llevar un registro de los días de incapacidad, por mes, por semestre, de esta manera, se puede obtener un consolidado de los días. Este registro se puede llevar en el mismo Departamento de Enfermería.

- ❖ Realizar un informe a la Comisión de Salud Ocupacional sobre el estudio de los días de incapacidad, para evaluar los diagnósticos y determinar cuál es la patología que está afectando a esta población. El informe de diagnóstico debe ser solicitado al departamento de estadística de la unidad de trabajo.

- ❖ Buscar en forma conjunta la prevención y el control de la salud laboral de los funcionarios de enfermería. A su vez, se puede

informar los resultados obtenidos a esta población. El efecto que tendría el clima laboral es de atender a tiempo la causa de la patología que están afectando a la población de enfermería, con esto se mejora la calidad de vida.

- Impartir charlas sobre los riesgos de trabajo; coordinarlas con la Comisión de Salud Ocupacional y la participación de las instituciones públicas. Estas podrían darse en una semana específica o establecer una semana de la Salud Ocupacional.

Se pueden dar temas como los siguientes:

- ✓ Seguridad e higiene en el trabajo.
- ✓ Temas relacionados con las patologías más frecuentes que se presentan.
- ✓ Utilización de extintores.
- ✓ Entre otros temas afines.

Con esta propuesta se pretende que el clima laboral sea muy bueno, donde se vea reflejado en la participación del personal de enfermería en toma de decisiones, que la comunicación sea más eficiente y participativa. Además, que las personas se comprometan con la institución, así como el mismo servicio para la obtención de sus objetivos. Y que por ende se refleje en el desempeño de las labores, brindando un servicio oportuno y de calidad, siendo la misión de la institución.

Todos estos aspectos que se indicaron en la propuesta forman parte del clima laboral, por lo tanto, son importantes de fortalecer y mejorar, para el buen funcionamiento del servicio de enfermería. Porque tener el recurso humano informado, con buenas condiciones laborales (espacio físico, mobiliario, entre otros), motivados, capacitados, permite que se involucre y se comprometa con la organización y así obtener las metas y objetivos que se hayan establecido.

PRESUPUESTO

A continuación se detalla el presupuesto que se necesita para llevar a cabo esta propuesta. Cabe señalar que se cuenta con video vin, computadora, retroproyector, espacio físico para llevar a cabo los talleres y las charlas, por lo que no se requiere alquilar estos equipos. Se toma en cuenta los viáticos de la persona que imparta la charla, en el caso de que requiera transporte, y para algunas charlas de Salud Ocupacional. El Instituto Nacional de Seguros y los bomberos de la zona también colaborarían, ya que han participado en otras ocasiones.

Al ser una institución pública, los recursos existentes se deben utilizar en una forma racional. Por esta razón, la propuesta es factible, ya que se puede incluir dentro del presupuesto del servicio de enfermería, ya que es parte del funcionamiento de esta área.

ACTIVIDAD	COSTO (en colones)
Charlas de Salud Ocupacional	¢ 150.000,00
Taller de Trabajo en equipo	¢ 107.600,00
❖ Pasajes	8.400,00
❖ Almuerzo	14.400,00
❖ Refrigerio	80.000,00
❖ Resma de hojas	4.800,00
Diagnóstico de capacitación	¢ 18.639,30
❖ 1 resma de hojas	4.800,00
❖ Costo de la persona (profesional) que aplique la encuesta en 5 días, utilizando 2 horas diarias (con un salario de ¢310.000,00).	13.839.30
Sistema de reconocimiento	10.000,00
TOTAL.....	¢ 286.239,30

VIABILIDAD DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA PROPUESTA

El llevar a cabo esta propuesta cuenta con la disposición y anuencia de la jefatura de enfermería tanto del Hospital como del Área de Salud de Guápiles, que va a permitir la ejecución.

Se cuenta con el recurso humano, financiero y equipo, para la ejecución de la propuesta y no se tiene que recurrir a presupuestar dinero de más para ejecutarlo.

BIBLIOGRAFÍA CITADA

1. Hall, Richard H. (1996), Organizaciones, Estructuras, Procesos y Resultados, 6ta. edición, México: Prentice Hall, página 31.
2. Registro de Incapacidades (2002), Hospital y Área de Salud de Guápiles.
3. Chiavenato, Idalberto (2000), Administración de Recursos Humanos, 5ta. edición, Santafé de Bogotá: Editorial Mc Graw Hill, página 86.
4. Stoner, James y Charles Wankel (1987), Administración, 3era. edición, México: Prentice Hall, página 475.
5. Hersey, Paul, Kenneth H. Blanchard y Dewey E. Johnson (1996), Administración del Comportamiento Organizacional, Liderazgo Situacional, 7ma. edición, México: Prentice Hall, página 27.
6. Chiavenato Idalberto (2000), Administración de Recursos Humanos, 5ta. edición, Santafé de Bogotá: Editorial Mc Graw Hill, página 68.
7. Hersey, Paul, Kenneth H. Blanchard y Dewey E. Johnson (1996), Administración del Comportamiento Organizacional, Liderazgo Situacional, 7ma. edición, México: Prentice Hall, página 338.
8. Stoner, James y Charles Wankel (1987), Administración, 3era. edición, México: Prentice Hall, página 568.
9. Van Riel, Cees B.M. (1997), Comunicación Corporativa, España: Prentice Hall, página 1.
10. Robbins, Stephen P. (1999), Comportamiento Organizacional, México:

- Prentice Hall, página 286.
11. Gómez, Katia (2000), Antología Dinámica de Grupo y Equipo de Trabajo, San José: ULACIT, página 9.
 12. Cedeño, Álvaro (19-06-00), "Vida en la empresa, trabajo en equipo", periódico La Nación, página 51 A, San José,
 13. Zepeda Herrera, Fernando (1999), Psicología Organizacional, México: Addison Wesley Longman, páginas 51-52.
 14. Zepeda Herrera, Fernando (1999), Psicología Organizacional, México: Addison Wesley Longman, página 347.
 15. Zepeda Herrera, Fernando (1999), Psicología Organizacional, México: Addison Wesley Longman, página 206.
 16. Hersey Paul, Kenneth H. Blanchard y Dewey E. Johnson (1998), Administración del Comportamiento Organizacional, Liderazgo Situacional, 7ma. edición, México: Prentice Hall, página 27.
 17. C.C.S.S. (1998), Instructivo para registro, control y pago de las incapacidades de los empleados(as) de la C.C.S.S., San José, página 3.
 18. Chiavenato, Idalberto (2000), Administración de Recursos Humanos, 5ta. edición, Santafé de Bogotá: Editorial Mc Graw Hill, página 479.
 19. Milkovich, George T. y John W. Boudreau (1988), Un Enfoque de Estrategia, Dirección y Administración de Recursos Humanos, 6ta. edición, México: Mc Graw Hill, página 558.
 20. Chiavenato, Idalberto (2000), Administración de Recursos Humanos, 5ta. edición, Santafé de Bogotá: Editorial Mc Graw Hill, página 481.
 21. Stoner, James y Charles Wankel (1987), Administración, 3era. edición,

- México: Prentice Hall, página 799.
22. Stoner, James y Charles Wankel (1987), Administración, 3era. edición, México: Prentice Hall, página 800.
23. Chiavenato, Idalberto (2000), Administración de Recursos Humanos, 5ta. edición, Santafé de Bogotá: Editorial Mc Graw Hill, página 405.
24. Hinner y Taylor (1995), Investigación de Mercados, 4ta. edición, México: Mc Graw Hill, página 124.
25. Méndez, Carlos E. (1995), Metodología, México: Mc Graw Hill, página 126.
26. Hernández S., Roberto, Fernández C., Carlos y Baptista L., Pilar (2003), Metodología de la Investigación, 3era. edición, México: Mc Graw Hill, página.117.
27. Hernández S., Roberto, Fernández C., Carlos y Baptista L., Pilar (2003), Metodología de la Investigación, 3era. edición, México: Mc Graw Hill, página 124.
28. Arellano, Jaime (1990), Elementos de Investigación, 8va. edición, Costa Rica: Editorial EUNED, página 116.
29. Zúñiga Umaña, Fernando (1997), Guía para la Elaboración de Trabajos de Graduación, San José, Costa Rica: Universidad Hispanoamericana, página 18.
30. Méndez, Carlos E. (1995), Metodología, México: Editorial Mc Graw Hill, página 142.
31. Méndez, Carlos E. (1995), Metodología, México: Editorial Mc Graw Hill, página 142.
32. Fernández, César (1992), Antología de Metodología de la Investigación,

- San José, Costa Rica: ULACIT, página 95.
33. Fernández, César (1992), Antología de Metodología de la Investigación, San José, Costa Rica: ULACIT, página 97.
34. Naghl Mamakforoosh, Mahammand (1984), Metodología de Investigación, México, D.F.: Editorial Limusa, S.A., de C.V., página 147.
35. Hernández Sampeiri, Roberto, Fernández Collado, Roberto y Batista, Luis Carlos (1998), Metodología de la Investigación, México, D.F.: Editorial Mc Graw Hill, página 316.
36. Quintana R., Carlos (1992), Estadística Elemental, Editorial Universidad de Costa Rica, página 14.
37. Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista, Lucío Pilar (2003), Metodología de la Investigación, México: Mc Graw Hill, página 302.
38. Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Carlos y Baptista, Lucío Pilar (2003), Metodología de la Investigación, México: Mc Graw Hill, página 302.

BIBLIOGRAFÍA CONSULTADA

1. Andrea R., Sal (2002), "Estrés Laboral-Síndrome de Burn-Out, PsicoActiva", <http://www.psicoadictiva.com/arti/revista109.htm>. Fecha de acceso: 19 de diciembre del 2002.
2. Cedeño, Álvaro (19-06-00), "Vida en la empresa, trabajo en equipo", periódico La Nación, página 51 A. San José.
3. C.C.S.S. (1998), Instructivo para registro, control y pago de las incapacidades de los empleados(as) de la C.C.S.S., San José, página 3.
4. Chiavenato, Idalberto (2000), Administración de Recursos Humanos, 5ta. edición, Santafé de Bogotá: Editorial Mc Graw Hill, página 86.
5. Danatro, Daniel (2002), "Ausentismo laboral de causa médica en una institución pública" Montevideo: 1994-1995, Uruguay, <http://www.smu.org.uy/publicaciones/rmu/1997v2/danatro.htm>. Fecha de acceso: 18 de diciembre del 2002.
6. Fallas Quesada, Guillermo (2001), Antología Gerencia de Recursos Humanos, Guápiles: U.A.C.A., páginas 89, 92,132-134.
7. Fernández, César (1992), Antología de Metodología de la Investigación, San José, Costa Rica: ULACIT, página 95.
8. Gómez, Katia (2000), Antología Dinámica de Grupo y Equipo de Trabajo, San José: ULACIT, página 9.
9. Hall, Richard H. (1996), Organizaciones, Estructuras, Procesos y

- Resultados, 6ta. edición, México: Prentice Hall, página 31.
10. Hernández Sampieri, Roberto, Fernández Collado, Roberto y Batista, Luis Carlos (1998), Metodología de la Investigación, México, D.F.: Editorial Mc Graw Hill, página 316.
 11. Hernández S., Roberto, Fernández C., Carlos y Baptista L., Pilar (2003), Metodología de la Investigación, 3era. edición, México: Mc Graw Hill, página 117.
 12. Hersey, Paul, Kenneth H. Blanchard y Dewey E. Johnson (1996), Administración del Comportamiento Organizacional, Liderazgo Situacional, 7ma. edición, México: Prentice Hall, página 27.
 13. Hinnear y Taylor (1995), Investigación de Mercados, 4ta. edición, México: Mc Graw Hill, página 124.
 14. Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (2003), "Riesgos del Trabajo", http://www.iess.org.ec/riegos_del_trabajo.htm. Fecha de acceso: 14 de abril del 2003.
 15. Méndez, Carlos E. (1995), Metodología, México: Mc Graw Hill, página 126.
 16. Milkovich, George T. y John W. Boudreau (1988), Un Enfoque de Estrategia, Dirección y Administración de Recursos Humanos, 6ta. edición, México: Mc Graw Hill, página 558.
 17. Pinto Molina, Ángel Alberto (1993), Antología de Salud Ocupacional, San José: Ministerio de Educación, páginas 2-7,10-18 .
 18. Registro de Incapacidades (2002), Hospital y Área de Salud de Guápiles.
 19. Robbins, Stephen P. (1999), Comportamiento Organizacional, México: Prentice Hall, página 286.

20. Salas Molina, Francisco y Sánchez Campos, Gerardo (2002), Diagnóstico para Identificar las Causas de Ausentismo en el Departamento de Limpieza del Hospital Dr. Tony Facio Castro (Tesis), Limón: U.L.I.C.O.R.I.
21. Stoner, James y Charles Wankel (1987), Administración, 3era. edición, México: Prentice Hall, página 475.
22. Zepeda Herrera, Fernando (1999), Psicología Organizacional, México: Addison Wesley Longman, páginas 51-52.
23. Zúñiga Umaña, Fernando (1997), Guía para la Elaboración de Trabajos de Graduación, San José, Costa Rica: Universidad Hispanoamericana, página 18.

ANEXOS

ANEXO 1

COSTO DE LAS INCAPACIDADES

**COSTO DE LAS INCAPACIDADES
HOSPITAL DE GUÁPILES
ENERO 2002- DICIEMBRE 2002**

MES	ENFER- MEDAD (DÍAS)	COSTO ¢	RIESGO LABORAL	COSTO ¢	MATERNIDAD (DÍAS)	COSTO ¢
ENERO	216	1,709,467.80	22	174,112.46	31	245,340.20
FEBRERO	180	1,424,556.50	31	245,340.20	51	403,624.30
MARZO	348	2,754,142.50	42	332,396.60	62	490,680.55
ABRIL	314	2,485,059.60	35	276,997.10	45	356,139.12
MAYO	386	3,054,882.20	26	205,769.27	31	245,340.28
JUNIO	293	2,318,861.40	15	118,713.00	29	229,511.88
JULIO	424	3,604,366.40	50	425,043.20	31	263,526.79
AGOSTO	309	2,626,767.00	46	391,039.75	50	425,043.21
SETIEMBRE	262	2,227,226.40	40	340,034.56	90	765,077.77
OCTUBRE	441	3,748,881.10	24	204,020.74	93	790,580.37
NOVIEMBRE	502	4,267,433.80	53	450,545.80	63	535,554.44
DICIEMBRE	404	3,434,349.10	38	323,032.83	69	586,559.62
TOTAL		¢ 33,655,990.00		¢ 3,487,045.30		¢ 5,336,978.00

**COSTO DE LAS INCAPACIDADES
ÁREA SALUD DE GUÁPILES
ENERO 2002- DICIEMBRE 2002**

MES	ENFER- MEDAD (DÍAS)	COSTO ¢	RIESGO LABORAL	COSTO ¢
ENERO	15	1,709,467.80	-	
FEBRERO	8	1,424,556.50	-	
MARZO	8	2,754,142.50	8	63,313.60
ABRIL	23	2,485,059.60	-	
MAYO	6	3,054,882.20	-	
JUNIO	35	2,318,861.40	-	
JULIO	18	3,604,366.40	10	85,008.60
AGOSTO	45	2,626,767.00	10	85,008.60
SETIEMBRE	11	2,227,226.40	9	76,507.75
OCTUBRE	30	3,748,881.10	3	25,502.60
NOVIEMBRE	55	4,267,433.80	11	93,509.50
DICIEMBRE	38	3,434,349.10	-	
TOTAL		¢ 33,655,990.00		¢ 428,850.65

Recursos Humanos del Hospital, 2002.

ANEXO 2
DOCUMENTO DE PAGO DE EXTRAS Y
SUSTITUCIONES POR INCAPACIDADES

ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYAN A MEJORAR EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, DEL DISTRITO DE GUÁPILES

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL		14.06		No. 800129					
ACCION DE PERSONAL				ABRIL 2002					
20 05 02 nsl									
No.	TIPO	CEDULA	SEXO	FECHA NACIMIENTO			PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRE
	0		F	AÑO	MES	DIA			
				73	7	15			
MOTIVO ACC:			SO INTERINO						
			SUSTITUCION: INCAPACIDAD y Cubre Libres						

SITUACION ACTUAL				SITUACION PROPUESTA			
LUGAR DE TRABAJO				LUGAR DE TRABAJO			
				HOSPITAL DE GUAPILES			
UNIDAD DE TRABAJO				UNIDAD DE TRABAJO			
				ENFERMERIA			
TITULO PUESTO			SALARIO TOTAL	TITULO PUESTO			SALARIO TOTAL
				ASISTENTE DE PACIENTES			100,013.00
CODIGO PRESUP	TIPO NOMB	TIPO JORNADA	HORAS DIARIAS	CODIGO PRESUP	TIPO NOMB	TIPO JORNADA	HRS DIARIAS
				18456	02	00	08.0
DED. EXCL. F.M.P.	DED. EXCL. ADMVA	CARRERA PROF.	UNI. PAGO	DED. EXCL. F.M.P.	DED. EXCL. ADMVA	CARRERA PROF.	UNI. PAGO
						NO	Si
ASIGN. VIVIENDA	ANTIGUEDAD ACUMULADA	ZONA		ASIGN. VIVIENDA	ANTIG. ACUMULADA	ZONA	
SALARIO ESPECIE		SOBRESUELD		SALARIO ESPECIE		SOBRESUELD	
RICE DESDE		RICE HASTA		RICE DESDE		RICE HASTA	
				01 04 2002		30 04 2002	
FECHA UBICACION ESCALA		FECHA VACACIONES		FECHA UBICACION ESCALA		FECHA VACACIONES	
				09 01 2001		10 10 2000	

FECHA INGRESO REAL A LA C.C.S.S.01 01 2001		HORARIO: 08 HORAS DIARIAS ROTATIVAS	
SUSTITUYE A: LORENA RAMIREZ MORA			
EXPLICACION: Sustituye incapacidad de la titular. En fechas arriba anotadas. # Aprob: 156 y cubre de las titulares.			
Lorena Ramirez Mora, incapacidad del 01 04 al 15 04 y del 18 al 19 04, del 22 04 al 30 04 02. CM el 17 04 02.			
Libres de:			
Araya Paniagua Nuria 16.			
Ivette López 20-21.			
Leticia Rojas Moleza		ACUÑA	
JEFE		FECHA	

TERMINACION CONTRATO DE TRABAJO	
FECHA INGRESO:	ULTIMO DIA TRABAJO:
CONCEPTO	
A PAGAR POR PLANILLA	
VACACIONES	SEGURO SOCIAL
EN ESPECIE	HOSPITAL DE GUAPILES
DECIMO TERCER MES	
A PAGAR EN TESORERIA	09 MAYO 2002
CESANTIA	
PREAVISO	
TOTAL	

Dra. Lorena Castillo Arias		FECHA	
AUTORIDAD SUPERIOR		20 05 02	
Sra. Nuria Paniagua Loria		FECHA:	
JEFE OFICINA RECURSOS HUMANOS a.i.			

1-Expediente 2-Planilla 3-Jefe respectivo 4-Interesado 5-Expediente de Unidad de Trabajo

ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYAN A MEJORAR EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, DEL DISTRITO DE GUÁPILES

24 OE Just. 14.06

CAJA COSTARRICENSE DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS

REPORTE DE FERIADOS, TRABAJO EXTRAORDINARIO Y SUMAS A REBAJAR POR HORAS

Nº 190180

Nº	Cédula	Plaza	Apellidos y Nombre	Mes
		18413		Abril 2002

Puesto	Lugar de Trabajo	Unidad de Trabajo
AUXILIAR DE ENFERMERIA	HOSPITAL DE GUAPILES	sala de partos

Fecha autorización	Salario Total	Horario	U.P.	Servicio
01/04/2002 #073	₡ 219,896.00	Libres: 7-11-14-23-30	6/2	2602 440

JORNADA DIARIA

Día	Fecha	Horario		Total Horas	Primer Turno			Segundo Turno			Tercer Turno		
		De:	A:		Senc.	1 1/2	Doble	Senc.	1 1/2	Doble	Senc.	1 1/2	Doble
1	24	14	20	6				6					
2	26	14	20	6				6					
		U.L.											
16		Total de Horas		1				12					
		Total Feriados		2									

Oficinas Centrales
 Personal Administr.
 Médicos 4 Horas
 Médicos 8 Horas
 Guardias Médicas
 Guardias Resid.
 Farmac. y Microb.
 Extras x disponib.
 Días por disponib.
 Guardias Anestes.
 Aux de Enfermería
 Recargo Nocturno
 Sumas a rebajar
 Administr. 44 horas

Dirección de Enfermería
 HOSPITAL DE GUAPILES
 C. C. S. S.

Leticia Rojas Morera
 Jefe

Srta. Muna Zuñiga Loria
 Oficina de Personal

Fecha: 13-05-2002

Justificación: 24-26-Inc. Kenly Lewis Blackwood. ✓

SEGURO SOCIAL
 HOSPITAL DE GUAPILES
 30 MAYO 2002
 GRABADO
 RECURSOS HUMANOS

SEGURO SOCIAL
 HOSPITAL DE GUAPILES
 17 MAYO 2002
 Oficina de Recursos Humanos
 RECIBIDO

28 05 02 nzi

ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYAN A MEJORAR EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, DEL DISTRITO DE GUÁPILES

19.08

CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL No. 222155

ACCION DE PERSONAL

No.	TIPO	CEDULA	SEXO	FECHA NACIMIENTO			PRIMER APELLIDO	SEGUNDO APELLIDO	NOMBRE
	0	05 07 02	F	AÑO	MES	DIA			
				74	01	02			

MOTIVO ACCION: **INGRESO INTERINO** SUSTITUCION: **INCAPACIDAD** **3-30**

SITUACION ACTUAL				SITUACION PROPUESTA			
LUGAR DE TRABAJO				LUGAR DE TRABAJO			
				HOSPITAL DE GUAPILES			
UNIDAD DE TRABAJO				UNIDAD DE TRABAJO			
				ENFERMERIA			
TITULO PUESTO		SALARIO TOTAL		TITULO PUESTO		SALARIO TOTAL	
				ENF. III LICENCIADA		\$ 336,722.40	
CODIGO PRESUP	TIPO NOMB.	TIPO JORNADA	HORAS DIARIAS	CODIGO PRESUP	TIPO NOMB.	TIPO JORNADA	HRS DIARIAS
				30880	02	00	08.0
DED. EXCL. F.M.P.	DED. EXCL. ADMVA	CARRERA PROF.	UNI. PAGO	DED. EXCL. F.M.P.	DED. EXCL. ADMVA	CARRERA PROF.	UNI. PAGO
				9		si NO	Si
ASIGN. VIVIENDA	ANTIGÜEDAD ACUMULADA	ZONA		ASIGN. VIVIENDA	ANTIG. ACUMULADA	ZONA	
SALARIO ESPECIE	SOBRESUELDO	DIFERENCIA ESCALA		SALARIO ESPECIE	SOBRESUELDO	DIFERENCIA ESCALA	
RIGE DESDE	RIGE HASTA			RIGE DESDE	RIGE HASTA		
				29 06 2002	01 07 2002 ✓		
FECHA UBICACION ESCALA	FECHA VACACIONES			FECHA UBICACION ESCALA	FECHA VACACIONES		
				10 09 98	05 01 98		

FECHA INGRESO REAL A LA C.C.S.S. 05 01 98 HORARIO: 08 HORAS DIARIAS ROTATIVAS

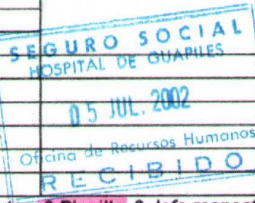
SUSTITUYE A: Lorena Sinclair Johnson #30880

EXPLICACION: Sustituye incapacidad de la titular. En fechas arriba anotadas. # aprob: 266 en ingreso interino.



Damaris Rosales Ruiz
 Damaris Rosales Ruiz A.I.
 JEFE FECHA

TERMINACION CONTRATO DE TRABAJO	
FECHA INGRESO:	ULTIMO DIA TRABAJO:
CONCEPTO	
A PAGAR POR PLANILLA	
VACACIONES	
EN ESPECIE	
DECIMO TERCER MES	
A PAGAR EN TESORERIA	
CESANTIA	
PREAVISO	
TOTAL	



AUTORIDAD SUPERIOR

Orta María Zúñiga Loria
 JEFE OFICINA RECURSOS HUMANOS

FECHA: 05-07-02

1-Expediente 2-Planilla 3-Jefe respectivo 4-Interesado 5-Expediente de Unidad de Trabajo

ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYAN A MEJORAR EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, DEL DISTRITO DE GUÁPILES

04.10

CAJA COSTARRICENSE DEL SEGURO SOCIAL
DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS



REPORTE DE FERIADOS, TRABAJO EXTRAORDINARIO Y SUMAS A REBAJAR POR HORAS

Nº 373033

Nº	Cédula	Plaza	Apellidos y Nombre	Mes
		18423		Agosto 2002

Puesto	Lugar de Trabajo	Unidad de Trabajo
AUXILIAR DE ENFERMERIA	HOSPITAL DE GUAPILES	urgencias

Fecha autorización	Salario Total	Horario	U.P.	Servicio
01/08/2002 # 149		Libres: 1-5-6-15-21-26-27	6/2	2602 570

JORNADA DIARIA

Día	Fe-cha	Horario			Total Horas	Primer Turno			Segundo Turno			Tercer Turno		
		De:	A:	Horas		Senc.	1 1/2	Doble	Senc.	1 1/2	Doble	Senc.	1 1/2	Doble
1	<input type="checkbox"/> Oficinas Centrales	5	14	18.30	4.30	4.30								
	<input checked="" type="checkbox"/> Personal Administr.	16	14	22	8				8					
		18	14	22	8				8					
		U.L.												
3	<input type="checkbox"/> Médicos 4 Horas													
4	<input type="checkbox"/> Médicos 8 Horas													
5	<input type="checkbox"/> Guardias Médicas													
6	<input type="checkbox"/> Guardias Resid.													
7	<input type="checkbox"/> Farmac. y Microb.													
8	<input type="checkbox"/> Extras x disponib.													
9	<input type="checkbox"/> Días por disponib.													
10	<input type="checkbox"/> Guardias Anestes.													
16	<input checked="" type="checkbox"/> Aux. Enfermería					4.30			16					
12	<input type="checkbox"/> Recargo Nocturno													
13	<input type="checkbox"/> Sumas a rebajar													
15	<input type="checkbox"/> Administr. 44 horas													
Total de Horas					1	4.30			16					
Total FERIADOS					2									



Dirección de Enfermería
HOSPITAL DE GUAPILES

C. C. S. S.

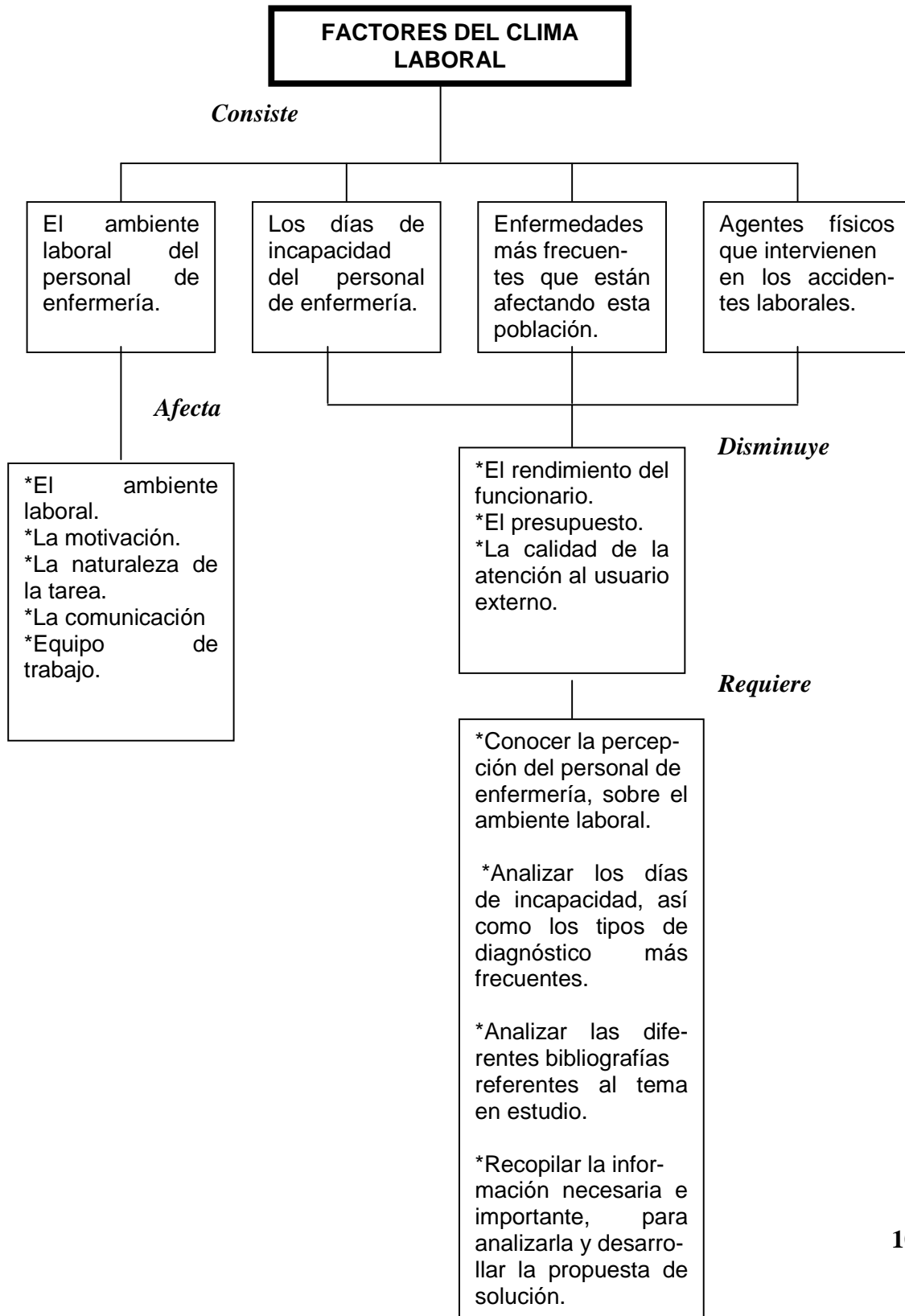
<p><i>Leticia Rojas Morera</i> Leticia Rojas Morera Jefe</p> <p><i>Sr. Cesar Mena Gutiérrez</i> Sr. Cesar Mena Gutiérrez Oficina de Personal</p> <p>Fecha: 09-09-2002</p>	<p>Justificación:</p> <p>05-Traslado de Pacientes. ✓</p> <p>16-Inc. Isabel Chaves Marin. ✓</p> <p>18-Inc. Yorlery Blackwood Flemming. ✓</p>
---	---



18 09 02 nzl

ANEXO 3
MAPA CONCEPTUAL

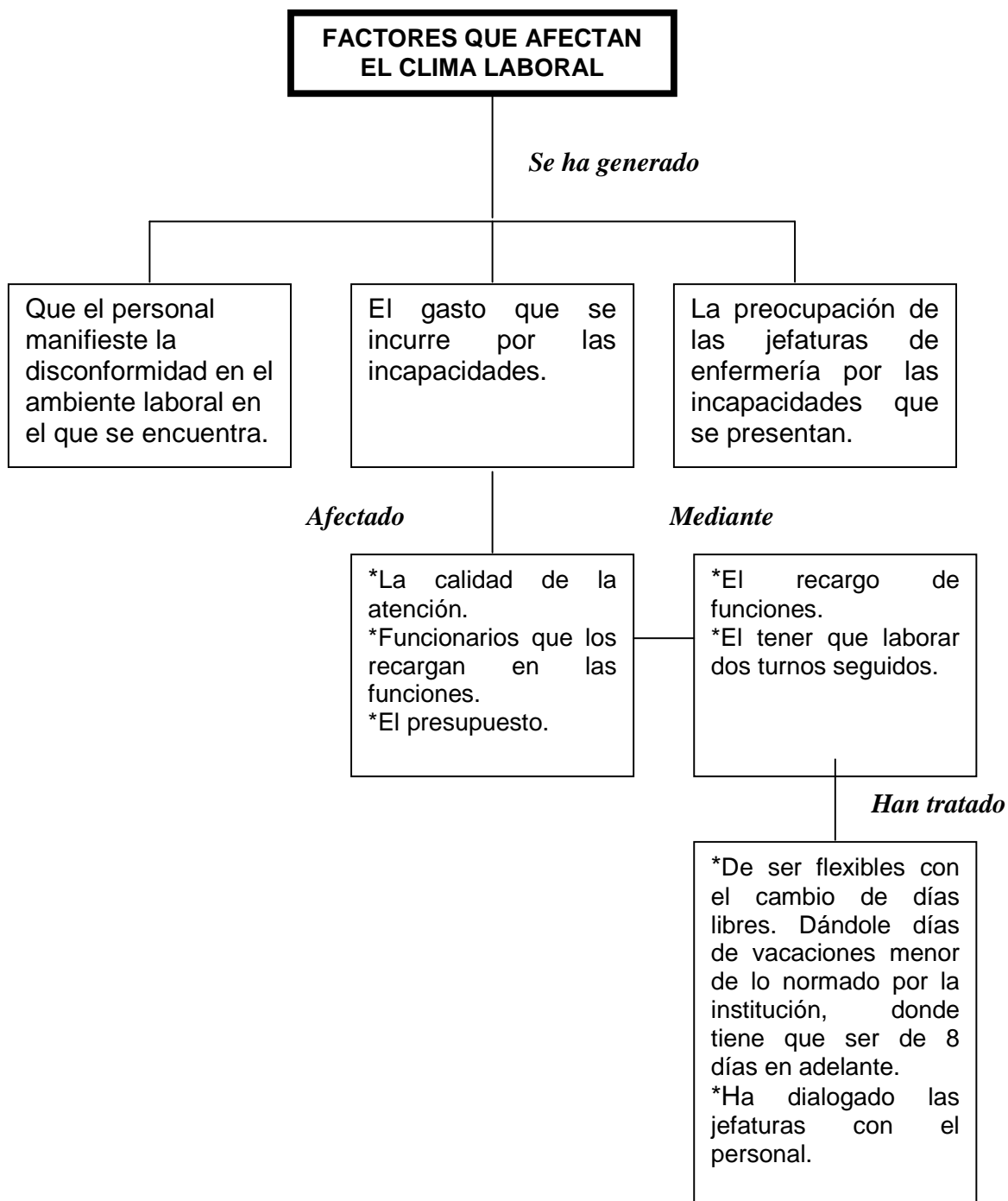
MAPA CONCEPTUAL



ANEXO 4

ESTADO DE LA CUESTIÓN

ESTADO DE LA CUESTIÓN



ANEXO 5 METODOLOGÍA

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Los tipos de investigación permite recopilar información que es fundamental para el presente estudio, y con esto poder llegar al análisis, la interpretación, las conclusiones y, a su vez, desarrollar las estrategias que mejoren y fortalezcan el desempeño del personal de enfermería.

Para Hinneer y Taylor (1995), los tipos de investigación son adecuados cuando los objetivos planteados: *“...incluyen una descripción gráfica de las características de los fenómenos de mercado y la determinación de las frecuencias con que se presentan, asimismo cuando existe algún grado de sociedad entre las variables estudiadas y cuando se deben formular predicciones sobre fenómenos del mercado”* (p. 124).

El autor Carlos E. Méndez (1995) define tipo de investigación como sigue: *“El estudio que identifica características del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos y descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación”* (p. 126).

En este trabajo se utilizarán dos tipos de investigación: descriptiva.

Investigación descriptiva

Porque con el estudio se conocerá la situación laboral, el ambiente en el cual se desenvuelve, las enfermedades más frecuentes, así como los agentes físicos en los accidentes laborales del personal de enfermería del distrito de Guápiles, C.C.S.S., mediante la recolección de la información. Además, se basará en la descripción de registros, análisis e interpretación de las condiciones existentes de esta población.

Según Roberto Hernández, Carlos Fernández y Pilar Baptista (2003): “...los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 117).

SUJETOS

Según Jaime Arellano (1980), el sujeto se define como sigue: “...es un conjunto particular de estadísticas que ni ha sido concebido como población o universo, ni tampoco ha sido seleccionado como muestra de una determinación población” (p. 116).

Lo anterior se complementa con la definición de Fernando Zúñiga (1997): “Medios a través de los cuales se recolectará la información necesaria, por ejemplo, si son clientes, usuarios, maestros, estudiantes, empleados, expertos

en el tema, expedientes, actas, documentos en general, prensa, texto, entre otros”
(p. 18).

Con base en los conceptos anteriores, los sujetos son un conjunto de elementos que un investigador posee y desea estudiar y analizar con fines descriptivos, con el objetivo de recopilar los datos, para obtener la información.

Los sujetos involucrados son: el personal de enfermería del Hospital y del Área de Salud de Guápiles para un total de 68 personas.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información que se utilizarán en la presente investigación son la primaria y secundaria.

Fuente de información primaria

La fuente de información es aquel instrumento que de forma directa proporciona los datos requeridos para el análisis.

Carlos E. Méndez (1995) conceptualiza la información primaria como:
“...información oral o escrita que es recopilada directamente por los participantes en un suceso o acontecimiento” (p. 142).

Para los efectos del presente trabajo, las encuestas que se les aplicará al

personal de enfermería constituyen una fuente de información primaria.

Fuente de información secundaria

La información que se recopilará por medio de esta fuente funciona como apoyo para desarrollar la investigación.

Carlos Méndez (1995) la define como: “...información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento” (p. 142).

En el presente trabajo se utilizarán como fuentes secundarias de información bibliografía relacionada con el tema, que permita ampliar el conocimiento que sirva como base para llevar a cabo su desarrollo.

Instrumentos de información

En este trabajo se emplearon tres tipos de instrumentos para la recopilación de la información y que permitieron obtener los datos del estudio:

- Encuesta
- Entrevista
- Observación

Encuesta

El autor César Fernández (1992) define la entrevista como: *“...el conjunto de preguntas recogidas de un cuestionario para reconocer la opinión pública para un asunto determinado”* (p. 95).

Este instrumento se aplicará al personal de enfermería. Los cuestionarios son definidos como abiertos y cerrados. El cuestionario abierto es aquel que le permite al encuestado emitir criterios y observaciones acerca de alguna situación.

A diferencia del anterior, el cuestionario cerrado limita las respuestas del encuestado a un conjunto específico de posibilidades (ver anexo 6).

Entrevista

César Fernández (1992) define la entrevista como: *“...una situación de interrelación entre dos personas, en la cual el entrevistado obrando de acuerdo con objetivos preestablecidos, demanda al entrevistado que le proporcione información”* (p. 97).

Mahammand Naghl (1984) define la entrevista personal como: *“...una entrevista cara a cara, en donde el entrevistador pregunta al entrevistado y recibe de este, las respuestas pertinentes a las hipótesis de la investigación. Las*

preguntas y su secuencia demuestran la estructuración de la entrevista” (p. 147).

Este instrumento se aplicará a las jefaturas de enfermería. Se procede a realizarle preguntas que fundamenten más el contenido del análisis (ver anexo 6).

Observación

Existen dos tipos de observación: observación participante y no participante.

Según Hernández, Fernández y Baptista (1998): *“La observación participante puede ser directa cuando el investigador pertenece al grupo, organización o realidad sobre el cual se investiga; mientras la observación indirecta es cuando se hace presente con el único propósito de recolectar la información del trabajo propuesto” (p. 316).*

Se procedió a observar el lugar de trabajo, en el cual se tomaron en cuenta los siguientes aspectos: el espacio físico, la iluminación, la humedad, el calor, el equipo de trabajo (materiales, instrumentos, entre otros), ya que son importantes para la presente investigación.

Población

Carlos Quintana R. (1992) define población emitida como:

“El conjunto de todas las observaciones de las mismas características de

un conjunto de elementos se denomina población. La población de un conjunto que incluye a todas las posibles observaciones o sea el valor de las características para todos los elementos, aunque estos no sean conocidos” (p. 14).

Con base en este concepto, la población es aquel conjunto de elementos o individuos que cuenten con características similares y comunes y que sean del interés a la investigación que se está realizando. Para efectos de la presente investigación se tomaría al personal de enfermería, al que se le aplicarían encuestas, con el fin de recabar la información necesaria, que permita la evaluación posterior.

Definición del tamaño de la muestra

Al definir la muestra debemos tener claro el tipo de enfoque que tiene el trabajo, Hernández, Fernández y Baptista (2003) la definen de la siguiente manera:

“La muestra (enfoque cuantitativo) es el subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de dicha población” (p. 302).

“La muestra (enfoque cualitativo) lo definen como la unidad de análisis o conjunto de personas, contextos, eventos o sucesos sobre el (la) cual se

recolectan los datos sin que necesariamente sea representativo(a) del universo” (p. 302).

Al determinar el tamaño de la muestra, se definen los siguientes lineamientos:

- El valor de la variancia y desviación estándar para la variabilidad de la población se utilizó un P de 0.70 y una Q de 0.30.
- El nivel de confianza de “Z” se eligió un valor de un 95%, el cual es representado con un valor de “Z” de un 1.96, bajo el supuesto de que la población se distribuye normalmente.
- La precisión deseada se podría definir como la cantidad de error tolerable en las estimaciones de la muestra, o bien, en los resultados de esta. Para ello se definió un error de un 5%.
- Para realizar la estimación del tamaño de la muestra se consideró una población de 192 personas del servicio de enfermería, valor suministrado por la Oficina de Recursos Humanos del Hospital y del Área de Salud.

Cálculo del tamaño de la muestra:

El tamaño de la muestra se define de la siguiente manera:

$$N^{\circ} = \frac{(Z \llcorner / 2 \ P * Q)}{\sqrt{\quad}} \quad 2$$

D

En donde:

Nº = Tamaño de la muestra

Q = Probabilidad de fracaso

Z = Nivel de confianza

D = Error de precisión

P = Probabilidad de éxito.

Considerando los valores para cada una de las variables anteriores que se presentan en la fórmula expuesta, se tiene como tamaño de la muestra del personal de enfermería:

$$\left[\frac{N^{\circ} = \frac{1.96 * 0.21}{0.05} \right]^2 = 67.76 = 68$$

$$Z_{\alpha/2} = 1.96$$

$$P * Q = 0.21$$

$$D = 0.05$$

La encuesta se aplicará a toda la población que se determinó, que labora en los diferentes turnos.

Alcances

Con la presente investigación se logrará establecer aspectos relevantes relacionados con las incapacidades, ya sea los días de incapacidad que se presentan, las afecciones que más afectan a este personal y el tipo de ambiente laboral en el que se desenvuelve esta población.

Además, se obtendrá la percepción del personal de enfermería para tener un mejor fundamento que permita realizar el análisis y las conclusiones que conlleve al desarrollo de las estrategias.

Limitaciones

Debido al tipo de horarios que tiene esta población, así como la distancia que existe entre otras unidades, existirá algún grado de complejidad para la recolección de datos.

Además no se cuentan con estudios realizados en otras empresas e instituciones en esta materia, que sirva como material bibliográfico. Por otra parte, tampoco se cuenta con un estudio realizado en esta materia en el Área de Enfermería, en relación con el ambiente laboral ni documentación alguna que sirva como evidencia.

ANEXO 6
ENCUESTA
ENTREVISTA Y
HOJA DE OBSERVACIÓN

Buenos días (tardes – noches):

Estimados señores (as)

Esta investigación se lleva a cabo con el objetivo de desarrollar estrategias que fortalezcan el rendimiento laboral del personal de enfermería. Quiero pedir tu ayuda para que contestes unas preguntas que no llevará mucho tiempo y con la mayor sinceridad posible. Tus respuestas serán confidenciales y anónimas; no hay respuestas correctas ni incorrectas.

Las personas que fueron seleccionadas para el estudio se eligieron al azar. Lea las instrucciones cuidadosamente, ya que existen preguntas en las que sólo se puede responder una opción; y también se incluyen preguntas abiertas.

1. Sexo

a) Femenino

b) Masculino

2. Condición laboral:

a) Propiedad

b) Interino(a)

3. Estado civil

a) Soltero(a) _____

b) Casado(a) _____

c) Unión libre _____

d) Divorciado(a) _____

e) Viudo(a) _____

4. ¿Cuánto tiempo tiene de laborar para la Caja?

a) 1 a 5 años _____

b) 6 a 10 años _____

c) 11 a 15 años _____

d) 16 años o más _____

5. ¿Esta usted satisfecho(a) con la labor que realiza?

a) Sí

b) No

6. Se le reconoce el trabajo bien hecho y se le recompensa por ello?

a) Sí

b) No

Si su respuesta es negativa, comente_____

7. ¿Cómo considera usted que es la relación laboral con sus compañeros de trabajo?

- 1. Muy buena _____
- 2. Buena _____
- 3. Regular _____
- 4. Mala _____
- 5. Muy mala _____

8. ¿Cómo considera usted que es la relación con su jefatura y superiores?

- 1. Muy buena _____
- 2. Buena _____
- 3. Regular _____
- 4. Mala _____
- 5. Muy mala _____

COMUNICACIÓN: Es el proceso por el cual la gente trata de compartir el significado a través de la transmisión de mensajes simbólicos. Por lo que una buena comunicación eficaz debe darse hacia abajo, hacia arriba o cruzada.

9. ¿Existe una comunicación eficaz dentro de su departamento?

a) Sí

b) No

10. Indique qué canales de comunicación se utilizan en el servicio de enfermería:

TRABAJO EN EQUIPO: Es un conjunto de personas que unen sus esfuerzos individuales para lograr un objetivo en común y lo más importante, cada persona en el equipo aporta sus conocimientos y habilidades para lograr el cumplimiento de dicho objetivo.

11. ¿Existe en su servicio el trabajo en equipo?

a) Sí

b) No

12. ¿Recibe capacitación que le permita desempeñar mejor su trabajo?

a) Sí

b) No

13. ¿Qué tipo de capacitación recibe?

14. ¿Qué tipos de riesgos de accidentes y enfermedades ha sufrido en el desempeño de sus funciones en el servicio de enfermería? Puede marcar más de una opción.

ACCIDENTES

ENFERMEDADES

a) Caídas

a) Alergias

b) Fracturas

b) Contagios (virus)

c) Heridas

c) Intoxicaciones

d) Otros _____

d) Otros _____

15. ¿Cómo calificaría usted las condiciones en que se encuentra su equipo de trabajo?

- 1. Muy bueno _____
- 2. Bueno _____
- 3. Regular _____
- 4. Malo _____
- 5. Muy malo _____

16. ¿Considera usted que las instalaciones actuales, le permite desempeñar sus funciones en forma eficiente?

1. Sí

2. No

Si su respuesta es negativa, ¿por qué? _____

17. ¿Cómo se siente trabajando en esta institución?

- a. Muy satisfecho(a) _____
- b. Satisfecho(a) _____
- c. Poco satisfecho(a) _____
- d. Nada satisfecho(a) _____

Comentario _____

18. ¿Se encuentra usted motivado (a) hacia el trabajo que realiza en esta institución?

a) Sí

b) No

19. ¿Qué considera usted que debe hacer su jefatura para que se sienta motivado (a)?

- a. Ser más comprensible ante los problemas personales.
- b. Tener diplomacia para llamar la atención.
- c. Uniformidad del trato con sus colaboradores.
- d. Participación en actividades laborales.
- e. Reconocimiento a las innovaciones en el campo de aplicación.
- f. Otros _____.

¡MUCHAS GRACIAS POR TU COLABORACIÓN!

**PERCEPCIÓN DEL AMBIENTE LABORAL DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA
ENTREVISTA**

Esta entrevista tiene como objetivo obtener la percepción del personal de enfermería sobre el ambiente laboral, ya que esto es un complemento para el trabajo de investigación que se está llevando a cabo, sobre el desarrollo de estrategias que fortalezcan el ambiente laboral, así como el rendimiento.

Esta entrevista va dirigida a la jefatura de enfermería y supervisores.

1. ¿Cómo considera usted que se encuentran los instrumentos de trabajo (material) del servicio de enfermería?

2. ¿Cómo son las instalaciones actuales de los servicios de enfermería?

3. ¿Son frecuentes los accidentes de trabajo en el servicio de enfermería?

4. ¿Cuáles son los tipos de accidentes más frecuentes que se presentan en este personal?

5. ¿Qué acciones se han dado para prevenir los accidentes laborales?

6. ¿Qué canales de comunicación se utilizan en enfermería?

**ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYAN A MEJORAR EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA,
DEL DISTRITO DE GUÁPILES**

7. ¿Se le brinda capacitación al personal de enfermería (interino y en propiedad) que venga a contribuir con el desempeño laboral?

8. ¿Cómo considera que son las relaciones interpersonales del personal de enfermería?

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

HOJA DE OBSERVACIÓN

CONDICIÓN DE LA INSTALACIÓN, EQUIPO Y ESPACIO FÍSICO EN QUE SE DESENVUELVE EL PERSONAL DE ENFERMERÍA

Se procede a observar el equipo con el que trabaja el personal de enfermería, el espacio físico, entre otros aspectos, ya que son importantes para la investigación que se está llevando a cabo.

1. **Iluminación:** Cantidad de luminosidad que se presenta en el sitio de trabajo del empleado.

Directa	Indirecta	Semiindirecta	Semidirecta

2. **Espacio físico:** Lugar donde se realizan las labores.

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo

3. Estado del **equipo de trabajo:** Condición en que se encuentra el equipo de trabajo.

Muy bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy malo

4. **Seguridad en el trabajo:** Es el conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas y psicológicas empleadas para prevenir accidentes y eliminar las condiciones inseguras del ambiente, y para instruir o convencer a las personas acerca de la necesidad de implementar prácticas preventivas.

Muy buena	Buena	Regular	Mala	Muy mala

5. **Ruido:** Se considera como ruido un sonido o barullo indeseable.

Mucho	Poco	Regular	Nada

**ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYAN A MEJORAR EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA,
DEL DISTRITO DE GUÁPILES**

6. Condiciones atmosférica: Son las condiciones ambientales que se dan en el lugar de trabajo.

Calor: _____

Humedad: _____

ANEXO 7
INDICADOR DE AUSENCIAS
DE LAS INCAPACIDADES

CUADRO 2
INDICADOR DE LAS AUSENCIAS POR
MES DE LAS INCAPACIDADES
HORAS NO LABORADAS

MES	HOSPITAL DE GUÁPILES INCAPACIDADES POR ENFERMEDAD PROMEDIO	ÁREA DE SALUD DE GUÁPILES INCAPACIDADES POR ENFERMEDAD PROMEDIO
ENERO 2002	56.16	3.9
FEBRERO 2002	46.80	2.08
MARZO 2002	90.48	2.08
ABRIL 2002	81.60	5.98
MAYO 2002	100.36	1.56
JUNIO 2002	76.18	9.10
JULIO 2002	110.24	4.68
AGOSTO 2002	80.34	11.70
SETIEMBRE 2002	68.12	2.86
OCTUBRE 2002	114.66	7.80
NOVIEMBRE 2002	130.52	14.30
DICIEMBRE 2002	105.04	9.88

Fuente: Información del registro de incapacidades, el cual se lleva en la Oficina de Recursos Humanos tanto del Hospital como en el Área de Salud (2002).
(ver tabla1, pág.11)

Esta tabla representa las horas laboradas entre las horas no laboradas en

un mes, por el total de días mensuales de incapacidad.

ANEXO 8

CUADROS 1, 2, 3

CUADRO 1
SEXO

CATEGORÍA	No. DE PERSONAS	PORCENTAJE
Femenino	53	78%
Masculino	15	22%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del distrito de Guápiles del 1 al 14 de abril del 2003.

De la población encuestada, el 78% corresponde a mujeres y el 22% a hombres.

Se consideró determinar la condición laboral de los encuestados, de esta manera se permitirá realizar cruce de variables en el desarrollo de la investigación.

CUADRO 2
CONDICIÓN LABORAL

CATEGORÍA	No. DE PERSONAS	PORCENTAJE
Propiedad	51	75%
Interino	17	25%
Total	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del distrito de Guápiles del 1 al 14 de abril del 2003.

De esta población encuestada, el 75% del personal está en propiedad y el 25% son interinos.

ESTADO CIVIL

CATEGORÍA	No. DE PERSONAS	PORCENTAJE
Soltero (a)	22	32%
Casado (a)	32	47%
Unión libre	6	9%
Divorciado (a)	6	9%
Viudo (a)	2	3%
TOTAL	68	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de enfermería del distrito de Guápiles del 1 al 14 de abril del 2003.

También se consideró el estado civil de los encuestados, el 32% son solteros (as), un 47% son casados (as), un 9% están en unión libre y divorciados (as) y un 3% son viudos (as).

ANEXO 9

CUADRO DE VARIABLES E INDICADORES

CUADRO DE VARIABLES E INDICADORES

ESTRATEGIAS QUE CONTRIBUYAN A MEJORAR EL CLIMA LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, DEL DISTRITO DE GUÁPILES

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	INSTRUMENTO
1. Analizar el clima laboral.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Motivación ➤ Trabajo en equipo ➤ Comunicación ➤ Capacitación 	<p>Medios de comunicación empleados.</p> <p>$\frac{\text{Número de funcionarios satisfechos}}{\text{Total de funcionarios}}$</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entrevista ➤ Encuesta
2. Analizar los días de incapacidades del personal de enfermería y las patologías más frecuentes que afectan a esta población.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Días de incapacidad ➤ Patologías 	<p>$\frac{\text{Total de horas/hombre perdidas} * 100}{\text{Total de horas/hombre trabajadas}}$</p> <p>$\frac{\text{Total de diagnóstico clasificado}}{\text{Total de funcionarios}}$</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Registro de incapacidades ➤ Registro del Departamento de Estadística del Hospital y del Área de Salud de Guápiles
3. Determinar los agentes físicos que intervienen en los accidentes laborales.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Humedad ➤ Ruido ➤ Iluminación ➤ Espacio físico ➤ Entre otros 	<p>Frec. de acc. = $\frac{\text{Número de accidentes}}{\text{total de funcionarios}}$</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Observación

17 de setiembre de 2003

Señores
Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología
(ULACIT)
Facultad de Ciencia Empresarial

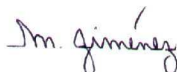
Estimados señores:

La estudiante Nuria María Zúñiga Loría, carné no. 1-0730-0744, me ha presentado para revisión filológica la investigación denominada *Estrategias que contribuyan a mejorar el clima laboral del personal de enfermería de la Caja Costarricense de Seguro Social, en el distrito de Guápiles*, para optar por el grado de Licenciada en Comportamiento Organizacional.

He revisado y corregido los aspectos referentes a estructura gramatical, sintaxis, semántica, ortografía, puntuación, vicios de estilo y vicios de dicción que se trasladan al escrito.

Por lo tanto, hago constar que esta tesis se encuentra lista para ser presentada como trabajo de graduación.

Atentamente,



Licda. María L. Jiménez C.
Cédula 2-379-042

22 de Setiembre, 2003

M.B.A
Rosmery Hernández Pereira
Directora
Centro de Investigación y Desarrollo Empresarial
ULACIT

Estimada señora Hernández:

Me permito presentar el trabajo de investigación, para optar por el grado de Licenciatura en Comportamiento Organizacional titulado "**Estrategias que contribuyan a mejorar el clima laboral del personal de enfermería del distrito de Guápiles**", realizado por la estudiante Nuria María Zúñiga Loría, carné número 1-0730-0744.

Hago constar y doy fe que revisé el estudio y lo apruebo para su exposición y defensa.

Atentamente,


Dr. Shirley Benavides Vindas
Tutora