


UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS



**FUNCIONES DE LAS ENFERMERAS/OS  
PROFESIONALES Y SU RELACION CON EL  
DESEMPEÑO LABORAL ACTUAL EN LOS CENTROS DE  
ATENCIÓN PERMANENTE DEL AREA DE SALUD DE  
QUICHE.**

**TESIS  
PRESENTADA POR**

**SANDRA JUDITH MATIAS GONZALEZ**

PREVIO A OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL QUE LA ACREDITA COMO

**MAESTRA EN ADMINISTRACION DE RECURSOS  
HUMANOS**

QUETZALTENANGO SEPTIEMBRE 2013.

## **ACTO QUE DEDICO A:**

- DIOS** Ser supremo que siempre ha estado en mi lado, dándome fortaleza y protección.
- MIS PADRES** Jesús Matías Manuel y María Modesta González por su ejemplo, apoyo y amor incondicional, que me han formado y fortalecido a lo largo de mi vida.
- MI ESPOSO** Leandro León por su amor, por cada palabra de aliento, por compartir, construir y cumplir sueños juntos, por estar siempre a mi lado y por todo el apoyo brindado para la realización de esta tesis.
- A MI HIJA** Keila por el amor y cariño incondicional pues sin duda tú eres la parte más importante de mi vida y el logro de mi meta.
- MIS HERMANOS** Brenda, Fernando, Gladys, Mariela y Johanna por su cariño, ejemplo de lucha constante y ser un apoyo en todo momento.
- MIS AMIGOS** Que demostraron poder contar con ellos.
- MIS ABUELOS** por el ejemplo de lucha
- DIRECCION DE AREA DE SALUD** Por la oportunidad de desarrollar el estudio.

**MI ASESOR**

Msc. Mirna García Arango, por el valioso aporte y tiempo dedicado para la elaboración del siguiente trabajo.

**MIS DOCENTES Y  
CENTRO DE  
ESTUDIO**

Por proveerme de los conocimientos necesarios para mi vida profesional.

## INDICE

|                                                               | <b>Página</b> |
|---------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>RESUMEN.....</b>                                           | 1             |
| <b>INTRODUCCION.....</b>                                      | 2             |
| <b>I DISEÑO DE INVESTIGACION .....</b>                        | 5             |
| 1.1. Planteamiento del problema.....                          | 5             |
| 1.2. Definicion del problema.....                             | 6             |
| 1.3. Justificacion.....                                       | 7             |
| 1.4. Objetivos de la investigacion.....                       | 9             |
| 1.4.1 Objetivo general.....                                   | 9             |
| 1.4.2 Objetivos especificos.....                              | 9             |
| 1.5. Delimitacion.....                                        | 9             |
| 1.5.1. Espacial.....                                          | 9             |
| 1.5.2. Temporal.....                                          | 9             |
| 1.5.3 Teorica.....                                            | 9             |
| 1.6. Antecedentes.....                                        | 10            |
| 1.7. Hipotesis de la investigacion.....                       | 12            |
| 1.8. Poblacion.....                                           | 12            |
| 1.9. Instrumento de la investigacion.....                     | 12            |
| 1.9.Tipo de diseño de investigacion.....                      | 12            |
| <b>CAPITULO II MARCO TEORICO CONTEXTUAL.....</b>              | 13            |
| 2.1. Generalidades de Quiche.....                             | 13            |
| 2.2. Unidad de Analisis.....                                  | 14            |
| 2.3. Centro de Atencion Permanente.....                       | 16            |
| 2.4. Clasificacion de los centros de Atencion Permanente..... | 24            |
| <b>CAPITULO II MARCO TEORICO CONCEPTUAL.....</b>              | 27            |
| 3.1. Enfermeria.....                                          | 27            |
| 3.1.1. Enfermeria Comunitaria.....                            | 28            |
| 3.1.1. Caracteristicas de la profesion de enfermería.....     | 28            |
| 3.1.1. Capacidades del profesional de enfermeria.....         | 31            |
| 3.2. Funciones.....                                           | 32            |

|                                                                 |           |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2.1. Funciones de enfermería.....                             | 33        |
| 3.2.2. Funciones de enfermería comunitaria.....                 | 33        |
| 3.2.3. Paramedico III.....                                      | 35        |
| 3.3. Desempeño del recurso humano.....                          | 40        |
| 3.3.1. Definicion.....                                          | 40        |
| 3.3.2. Beneficios para el individuo.....                        | 42        |
| 3.3.3. Beneficios para el jefe.....                             | 43        |
| 3.3.3. Beneficios para la empresa.....                          | 44        |
| <b>CAPITULO IV PRESENTACION Y DISCUSION DE RESULTADOS .....</b> | <b>46</b> |
| <b>CAPITULO V ANALISIS DE LA HIPOTESIS .....</b>                | <b>63</b> |
| 5.3 CONCLUSIONES.....                                           | 67        |
| 5.4. RECOMENDACIONES.....                                       | 68        |
| 5.1 Instrumento de evaluacion de desempeño                      | 79        |
| <b>CAPITULO VI MANUAL DE FUNCIONES DE LA ENFERMERA/O</b>        | <b>69</b> |
| <b>JEDE DEL AREA DE ENCAMAMIENTO .....</b>                      | <b>69</b> |
| 6.1 Descriptor de puestos .....                                 | 89        |
| 6.1 Funciones de la enfermera/o del area de encamamiento.....   | 73        |
| 6.3. Instrumento de evaluacion del desempeño.....               | 85        |
| <b>BIBLIOGRAFIA.....</b>                                        | <b>90</b> |
| <b>ANEXOS.....</b>                                              | <b>92</b> |
| Operacionalizacion de la hipótesis.....                         | 92        |
| Boleta de encuesta para las enfermeras/os profesionales.....    | 95        |

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE  
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

**AUTORIDADES**

RECTOR MAGNIFICO  
SECRETARIO GENERAL

Dr. Carlos Estuardo Gálvez Barrios  
Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

**CONSEJO DIRECTIVO**

DIRECTORA GENERAL DE CUNOC    M Sc. María del Rosario Paz Cabrera  
SECRETARIO ADMINISTRATIVO    m Sc. Cesar Haroldo Milian Requena

**REPRESENTANTE DE CATEDRATICOS**

Dr. Oscar Arango Benecke  
Ing. Edelman Monzón López

**REPRESENTANTES DE LOS EGRESADOS DEL CUNOC**

Dr. Luis Emilio Búcaro

**REPRESENTANTES DE ESTUDIANTES**

Br. Luis Rojas Menchú  
Br. Víctor Lawrence Díaz Herrera

**DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE POSTGRADOS**

M Sc. Osberto Maldonado de León

## TRIBUNAL QUE PRACTICO EL EXAMEN PRIVADO DE TESIS

Presidente: M SC. Osberto Maldonado de León

Secretario: M Sc. Benito Rivera García

Examinador: M Sc. Pablo José de León

### **Asesora de Tesis**

M Sc. Mirna García Arango

### **Padrinos:**

M Sc. Patricia Calderon

**Nota: Únicamente** el autor es responsable de las doctrinas y opiniones sustentadas en la presente tesis (artículo 31 del Reglamento de Exámenes Técnicos y Profesionales del Centro Universitario de Occidente de la Universidad de San Carlos de Guatemala).

Quetzaltenango 14 de agosto 2013

Universidad de San Carlos de Guatemala



Centro Universitario de Occidente  
Quetzaltenango

Señor Director  
Dirección De Post Grados  
Centro Universitario de Occidente

Sr. Director.

Por este medio me dirijo a usted con el fin de informarle que la maestrante: Sandra Judith Matias Gonzalez, me ha presentado una copia inédita de su trabajo de tesis titulado **FUNCIONES DE LAS ENFERMERAS/OS PROFESIONALES Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL ACTUAL EN LOS CENTROS DE ATENCION PERMANENTE DEL AREA DE SALUD DE QUICHE**, con el cual fuera sometida a Examen Privado de Tesis de la Maestría Administración de Recursos Humanos, el viernes 26 de julio del año 2013.

El informe en mención, presenta las mejoras sugeridas a la estudiante por parte del Tribunal de Examen Privado, según consta en el acta No 010 -2013; por lo que me permito emitir **DICTAMEN FAVORABLE** al informe presentado, a fin de que la maestrante Matias Gonzalez, pueda continuar con el trámite final para la impresión de su trabajo y sus efectos consiguientes.

Sin otro en particular, atentamente:

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

  
Msc. Mirna Isabel Garcia Arango  
Asesor





**USAC**  
TRICENTENARIA  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
**Centro Universitario de Occidente**  
**Departamento de Estudios de Postgrado**  
**Secretaría**



ORDEN DE IMPRESIÓN POST-CUNOC-019-2013

El Infrascrito Director del Departamento de Estudios de Postgrado del Centro Universitario de Occidente de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de tener a la vista el dictamen correspondiente del asesor y la Certificación del acta No. 010-13 de fecha 26 de julio de 2013, suscrita por los Miembros del Tribunal Examinador designados para realizar Examen Privado de la Tesis Titulada **“Funciones de las enfermedades profesionales y su relación con el desempeño laboral actual en los centros de atención permanente del área de salud de Quiché”**, presentada por la maestrante **Sandra Judith Matías González** con número de carné **100030852**, previo a conferírsele el título de **Maestra en Ciencias en Administración de Recursos Humanos**, **autoriza** la impresión de la misma.

Quetzaltenango 27 de agosto de 2013.

**IMPRIMASE**

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**

  
*M. Sc. Osberto Maldonado de León*  
Director



## RESUMEN

La investigación que se realizó se titula “Funciones de las enfermeras/os profesionales y su relación con el desempeño laboral actual en los centros de atención permanente del área de salud de Quiché”.

El objetivo fue Identificar la relación de las funciones de las enfermeras/os profesionales y el desempeño laboral en los centros de atención permanente del área de Quiché. Fue un estudio descriptivo de abordaje cuantitativo y de corte transversal. Se utilizó como instrumento un cuestionario constituido por 29 ítems; la recolección de la información se realizó con la técnica de encuesta en la cual los sujetos de estudio respondieron por sí mismos. El procesamiento de la información se realizó utilizando procedimientos estadísticos y la presentación de la misma se hizo en gráficas.

Se concluyó que las funciones identificadas según los resultados de estudio para el funcionamiento del centro de atención permanente no tienen relación con lo establecido afectando el desempeño actual debido a que se brinda atención de encamamiento lo que ha generado realizar otras funciones con enfoque hospitalario.

También se concluyó que dentro de los factores que afectan el desempeño laboral de las enfermeras/os profesionales de los centros de atención permanente se encuentran la carga laboral, las actividades administrativas, la política, el estrés, la diversidad del recurso humano en los servicios y el manejo de conflictos.

## INTRODUCCION

Actualmente, todas las organizaciones están reconociendo cada vez más la necesidad de administrar con efectividad la medición de su desempeño.

Las funciones en las organizaciones son un pilar fundamental para el cumplimiento de las metas y objetivos y dentro de los servicios de salud para el profesional de enfermería estas funciones se llevan a cabo a través de las cuatro áreas del ejercicio profesional. El cuidado directo, docencia, investigación y administración son áreas donde gira el papel del profesional de enfermería en los centros de atención permanente siendo el enfoque hospitalario como comunitario.

El trabajo que a continuación se presenta fue dirigido a las 16 enfermeras/os de los centros de atención permanente del área de salud de Quiché, en el mes de octubre y noviembre 2012, con el objetivo principal de identificar la relación de las funciones de las enfermeras/os profesionales y el desempeño laboral en los centros de atención permanente del área de Quiché al mismo tiempo identificar la importancia del profesional de enfermería en los servicios de salud como determinar los factores que influyen en el desempeño laboral.

El estudio contiene marco teórico el cual aborda la temática que fundamento todo el proceso de investigación y los resultados dieron respuesta a los objetivos e hipótesis planteado, en donde se elaboro un cuestionario dirigido a los profesionales de enfermería en cada uno de los servicios.

Este trabajo de graduación se elabora para mejorar los niveles de eficiencia y eficacia del profesional de enfermería en cada uno de los servicios de salud, así mismo en el apoyo del departamento de recursos humanos de la dirección de área de salud de Quiché.

El objetivo del estudio fue: Identificar la relación de las funciones de las enfermeras/os profesionales y el desempeño laboral en los centros de atención permanente del área de Quiché. El estudio fue tipo descriptivo, de abordaje cuantitativo y de corte transversal. Descriptivo porque permitió obtener información y describir la relación de las funciones de las enfermeras/os profesionales y el

desempeño laboral. De corte transversal porque se realizó en un tiempo determinado: noviembre 2012. De abordaje cuantitativo porque permitió manejar la información con procedimientos estadísticos lo cual facilitó el análisis de la información obtenida.

Para la recolección de la información se utilizó como instrumento un cuestionario constituido por 29 ítems elaborado por la investigadora la población la conformaron las 16 enfermeras de los centros de atención permanente del área de salud de Quiché. Los aspectos éticos considerados en el estudio fueron: Beneficencia, confidencialidad, autonomía, justicia y veracidad.

Finalizado el proceso de recolección de datos se procedió a la tabulación de los mismos utilizando para ello un cuadro matriz en el programa Excel, para su presentación se elaboraron gráficas estadísticas. El análisis de la información se realizó en base a los objetivos del estudio, variables, indicadores y revisión bibliográfica.

Los resultados evidenciaron que las funciones para el funcionamiento del centro de atención permanente no tienen relación con lo establecido afectando el desempeño actual debido a que se brinda atención de encamamiento lo que ha generado realizar otras funciones con enfoque hospitalario.

Además las funciones de las enfermeras/os profesionales de los centros de atención permanente están organizadas en base a las áreas del ejercicio profesional y de acuerdo a resultados la mayoría utiliza de un 40 a 80% en el área de administración y un 20% en las áreas de cuidado directo, investigación y docencia.

De acuerdo a los resultados obtenidos del estudio se evidencio que el 100% de las enfermeras/os profesionales identifico que la importancia de la profesión de enfermería en los servicios de salud es alta y que las características que se apoya el profesional de enfermería son indispensables para la atención integral y humanística que se le brinda a los usuarios que consultan los servicios.

Dentro de los factores que afectan el desempeño laboral de las enfermeras/os profesionales de los centros de atención permanente se encuentran la carga laboral, las actividades administrativas, la política, el estrés, la diversidad del recurso humano en los servicios y el manejo de conflictos.

## CAPITULO I

### 1. DISEÑO DE LA INVESTIGACION

#### 1.1. Planteamiento del problema

El área de salud del Departamento del Quiché está conformada por 18 distritos de salud, de los cuales actualmente 16 son Centros de Atención Permanente (CAP). Estos brindan atención a los usuarios las 24 horas del día los 365 días del año.

Los CAP son instituciones financiadas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS), que priorizan sus servicios en varios programas de salud como inmunizaciones, tuberculosis, atención a la mujer embarazada, al niño, adulto, adulto mayor y zoonosis.

Cada uno de los CAP está organizado con el recurso humano permanente, indispensable para la atención de la población asignada. En ellos laboran un médico director, una enfermera/o profesional, auxiliares de enfermería, técnicos en salud rural, inspectores de saneamiento ambiental, educadoras, médicos y enfermeras/osturnistas, personal administrativo y de intendencia. En algunos centros de atención permanente la enfermera/o es la encargada/o de asumir la dirección por la falta del recurso humano.

Los distritos anteriormente funcionaban como centros de salud tipo B que brindaban atención únicamente de lunes a viernes de 8:00 a 16:30 horas, pero a partir del año 2008, estos servicios pasaron a ser Centros de Atención Permanente (CAP) lo que significó la contratación del recurso humano, ampliación de horario y con énfasis en la atención del parto normal, estos cambios estructurales de los centros de salud, repercutieron en el rendimiento y comportamiento individual del personal de enfermería, en particular las funciones de las enfermeras/os profesionales de los distritos cambiaron y se agregan otras de acuerdo a

los servicios prestados por el enfoque y la prestación del servicio hacia la población en la atención del parto.

El papel de la enfermera/o en los CAP es de planificar, organizar, dirigir, supervisar y controlar todas las actividades propiamente de enfermería y esto es de acuerdo a las cuatro áreas del ejercicio profesional cuidado directo, administración, investigación y docencia.

En la práctica el profesional de enfermería, debe ser capaz de responder a los cambios que experimentan las organizaciones que brindan atención a la salud, como parte del cambio organizacional, debe evidenciar autonomía e identidad profesional, centrada en los modelos y sistemas de enfermería, y en el trabajo de equipo que exige motivación, participación e interacción entre sus integrantes, lo que contribuye en gran medida, a lograr estilos de gerencia de enfermería que se adapten a los nuevos paradigmas que plantea la atención de la salud.

De esta manera, liderazgo, toma de decisiones, delegación de funciones y autoridad, son algunos de los factores más importantes que se posee para explotar en el campo de la gerencia y que pueden conllevar a la aplicación eficaz del proceso de atención de enfermería, y por ende un desempeño ideal en cada uno de los servicios, lo cual no se refleja en la actualidad en los enfermeros profesionales del Área de Salud del Quiché.

## **1.2. Definición Del Problema**

La investigación pretende dar respuesta a la siguiente interrogante  
¿Cómo se desarrolla la relación de las funciones de las enfermeras/os profesionales y el desempeño laboral actual en los centros de atención permanente del área de Salud del Quiché?

### **1.3. Justificación**

La investigación que se llevara a cabo es con el propósito de identificar la relación de las funciones de la enfermeras/os profesionales y el actual desempeño laboral en cada uno de los centros de atención permanente del área de Quiché. Las funciones de enfermería son un eje fundamental y está constituido por cuatro áreas del ejercicio profesional siendo estas la atención directa, docencia, administración e investigación, el desempeño de cada uno de ellos conlleva a la prestación de servicios a las personas que consultan los servicios de salud.

El factor humano es uno de los más importantes dentro de cualquier organización, pues de ello depende el correcto desempeño de sus actividades y el cumplimiento de los objetivos establecidos; este representa el activo más importante con que cuenta una organización por lo que, su efectiva gerencia es la clave del éxito.

Toda organización por muy pequeña que sea, debe contar con políticas que le permita mantener a su personal motivado en el desempeño de sus actividades laborales. La administración de personal debe lograr y mantener relaciones productivas con todos los integrantes de la organización, aprovechando al máximo el desarrollo individual de todos sus miembros.

En razón de lo antes expuesto es imprescindible la existencia de funciones acordes a lo que en la actualidad se realiza. Se manifiesta que el rol actual de enfermería es de acuerdo a las cuatro áreas del ejercicio profesional tanto a nivel comunitario como hospitalario, se hace evidente que en los CAP actualmente existe servicio de hospitalización de pacientes especialmente mujeres en atención al parto normal y post



parto inmediato por consiguiente la atención de enfermería es continua, así mismo por cada uno de los programas que el Ministerio De Salud Pública y Asistencia Social ofrece a la población.

El desempeño profesional es el comportamiento o conducta real del trabajador para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que en realidad *hace* no lo que sabe hacer. Esto comprende la participación técnica, la preparación técnica más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destreza en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales, entre otros.

El éxito de la pequeña y mediana empresa depende en gran parte de que sus colaboradores realicen sus labores de acuerdo con las normas establecidas, lo cual implica juzgar aquellas cualidades que influyen en la ejecución del trabajo. Resulta sumamente importante considerar que las personas, en el transcurso del tiempo, van adquiriendo más experiencia y conocimientos en el desempeño de sus funciones; sus habilidades y cualidades van desarrollándose paulatinamente, y con ello logran hacerse cada vez más necesarias y útiles para el ministerio.

Un análisis de cada una de las funciones establecidas con las funciones realizadas será parte de esta investigación y dé seguimiento a metas para la organización en su conjunto, para los procesos de atención, para los productos y servicios pero sobre todo para el desempeño individual de los colaboradores de los centros de atención permanente, por consiguiente ayudara a motivar permanentemente al mejoramiento continuo.

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo General**

Identificar la relación de las funciones de las enfermeras/os profesionales y el desempeño laboral en los centros de atención permanente del área de Quiché.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

Identificar las funciones de las enfermeras /os profesionales de los centros de atención permanente del área de Quiché.

Identificar la importancia del papel que desempeña el profesional de enfermería en los centros de Atención Permanente.

Determinar los factores que influyen el desempeño laboral de las enfermeras /os profesionales de los centros de atención permanente del área de Quiché.

Proponer un manual de funciones del personal profesional de enfermería de los centros de atención permanente Quiché

## **1.5. Delimitación de la Investigación**

### **1.5.1. Espacial**

Investigación que es realizada a las enfermeras/os profesionales jefes de los centros de atención permanente de Quiché.

### **1.5.2. Temporal**

Se llevo a cabo a partir del mes de agosto a Noviembre del año 2012, a las enfermeras/os de los Centros de Atención Permanente del Área de Quiché.

### **1.5.3. Teórica:**

Libros de recursos humanos, administración de empresa, de enfermería para la obtención de temas relacionados a la investigación.

## **1.6. Antecedentes**

En el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social las funciones están establecidas por la ONSEC (oficina nacional de servicio civil) en donde está por escrito la naturaleza del trabajo de enfermería como “un trabajo técnico que consiste en ejecutar tareas de enfermería y supervisar la ejecución de tareas asignadas a personal de menor jerarquía”<sup>1</sup>, por otro lado la dirección de área de salud del departamento del Quiché específicamente el departamento de recursos humanos y el departamento de enfermería plantearon las funciones de acuerdo a las cuatro áreas del ejercicio profesional revisadas en el año 2007, las cuales fueron establecidas por servicio civil para un centro de salud tipo B. A partir del 2007 el gobierno implemento los centros de atención permanente (CAP) sin establecer estrategias generales de funcionamiento, por consiguiente cada enfermera/o elaboro sus normativas individuales de trabajo, basados en normativa general.

De acuerdo a investigaciones realizadas con anterioridad existe una revista cubana en donde refleja que enfermería tiene un sinfín de funciones en relación a las cuatro áreas del ejercicio profesional como atención directa, docencia, administración e investigación y dentro de los propósitos es describir las funciones del licenciado en enfermería así como del técnico del profesional de enfermería que labora en el área de atención primaria en salud o preventiva y una de las conclusiones es que “las funciones permiten reforzar la capacidad gerencial en los

---

<sup>1</sup>Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC) (1990) manual de especificaciones de clase de puestos. 2da. Edición, Guatemala.

servicios de enfermería y de salud, participar en la reformas de la atención sanitaria, y en la planificación de políticas de salud. Esta posibilidad de actuación de las enfermeras/os, según su ámbito de formación profesional, les permite estructurar su práctica de la forma que considere más oportuna y conforme sus conocimientos<sup>2</sup>”.

A partir de que los centros de salud pasaron a ser centros de atención permanente la enfermera/o de distrito tuvo la necesidad de llevar a cabo funciones de atención hospitalario, debido a que en los servicios se tiene servicio de encamamiento con énfasis a la población materno infantil. Estas funciones de la enfermera/o es un proceso continuo, donde se brinda servicios de atención individual y proporcionan el contacto necesario para la evaluación y el establecimiento de la confianza y restablecimiento de la salud por parte de los proveedores.

Estas exigencias laborales indican la necesidad de competencias en los profesionales, para que sean capaces de responder a los requerimientos de la nueva estructura del Ministerio de Salud en Guatemala.

Como profesionales de enfermería se tienen conocimientos y práctica sobre las funciones que se llevaban en un centro de salud, funciones que no están acorde a lo que se realiza actualmente en los servicios de salud y que pueden afectar el desempeño laboral la cual se evalúa cada año.

---

<sup>2</sup>Torres, Maricela.(2005). Reflexiones sobre el profesional de enfermería. Revista Cubana Salud Pública. Cuba. Pag. 2.

### **1.7. Hipótesis de investigación**

Las funciones de las enfermeras/os profesionales de los centros de atención permanente de Quiché no son acorde al desempeño actual.

### **1.8. Población**

Las 16 enfermeras/os de los centros de atención permanente del área de salud de Quiché que es el 100%.

### **1.9. Instrumento de investigación**

Se utilizara un cuestionario estructurado elaborado por la investigadora en base a las variables de funciones de enfermería y desempeño laboral de los dieciséis centros de atención permanente del área de Quiché.

### **1.10. Diseño de investigación**

“El diseño transversal descriptivo tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades; y así proporcionar su descripción. Son por lo tanto estudios puramente descriptivos y cuando establecen hipótesis, estas son también descriptivas”<sup>3</sup>

El estudio es de tipo descriptivo porque permitirá Identificar la relación de las funciones de las enfermeras/os profesionales y el desempeño laboral en los centros de atención permanente del área de Quiché y transversal porque se estudiara el fenómeno en un tiempo determinado.

---

<sup>3</sup>Hernández, Sampieri, Roberto. Et. Al. (2006). Metodología de la investigación. 4ta edición. Mc. Graw Hill. México. Pag. 210.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEORICO CONTEXTUAL

#### 2.1. Generalidades de Quiche

**Ubicación geográfica:** El departamento del Quiché es uno de los más extensos de la república de Guatemala. Localizado en el noroccidente. Posee un clima que varía desde el frío páramo hasta el cálido. Sus tierras exhiben una amplia gama de paisajes y ecosistemas, se encuentra situado en la región VII o región Sur-Occidente, su cabecera departamental es Santa Cruz del Quiché, limita al Norte con México al Sur con los departamentos de Chimaltenango y Sololá al Este con los departamentos de Alta Verapaz y Baja Verapaz y al Oeste con los departamentos de Totonicapán y Huehuetenango. Se ubica en la latitud 15° 02' 12" y longitud 91° 07' 00", y cuenta con una extensión territorial de 8,378 kilómetros cuadrados.

Por su configuración geográfica que es bastante variada, sus alturas oscilan entre los 2,310 y 1,196 metros sobre el nivel del mar, por consiguiente sus climas son muy variables predominando el frío y el templado, aunque hay algunas zonas de clima cálido. Sin embargo, hay alturas hasta de 3,000 metros sobre el nivel del mar en la cordillera que atraviesa el departamento de oeste a este. Quiché tiene 21 municipios:

Santa Cruz del Quiché, Canillá, Chajul, Chicamán, Chiché, Chichicastenango, Chinique, Cunén, Joyabaj, Nebaj, Pachalum, Patzité, Playa Grande-Ixcán, Sacapulas, San Andrés Sajcabajá, San

Antonio Ilotenango, San Bartolomé Jocotenango, San Juan Cotzal, San Pedro Jocopilas, Uspantán y Zacualpa.

### **Población**

“Quiché tiene una población de 769,364 personas, de los cuales un 81.0 por ciento vive bajo la línea de pobreza -623 282 personas- y un 25.6 por ciento está considerado dentro de la categoría de pobreza extrema -197 241 personas”.<sup>4</sup>

### **Economía**

Su producción agrícola es variada. Sus principales cultivos son maíz, trigo, frijol, arroz y tabaco, así como variedad de frutas. También existen bosques con maderas preciosas. En casi todos los municipios hay crianza de ganado vacuno, porcino, caballar, caprino y lanar.

En cuanto a su producción artesanal, Quiché es uno de los más importantes del altiplano occidental, sobresaliendo la gran variedad de trajes típicos, así como la elaboración de sombreros de palma y la pirotecnia, que juega un papel muy importante en las ceremonias civiles y religiosas de los indígenas y aún de los no indígenas. También se encuentra la cerámica tradicional, tejidos de algodón y lana, orfebrería, cestería, jarcia, mascararas, jícaras y guacales y otras más.

## **2.2. Unidad de análisis (centro de atención permanente)**

“El centro de salud es el establecimiento de los servicios públicos de salud del Segundo Nivel de Atención ubicado en el ámbito municipal y generalmente en las cabeceras municipales y centros poblados de 5,000 a 20,000 habitantes. Brinda a la población de su área de

---

<sup>4</sup>Instituto Nacional de Estadística (INE).(2005). Encuesta Nacional de Condiciones de Vida, pag. 6

influencia, los servicios ampliados de salud definidos según normas, y coordina y articula la prestación de servicios de salud de los establecimientos de menor categoría ubicados en su área de influencia.

Los Centros de Salud se clasifican en: Centros de Salud Tipo B, Centro de atención a pacientes ambulatorios (CENAPA), Centros de Salud Tipo A, Centro de Atención Médica Permanente (CAP), Centro de Atención Integral Materno-Infantil (CAIMI), y otros Centros de Salud como Clínicas Periféricas, Centros de Urgencia Médicas (CUM) y maternidades Periféricas”<sup>5</sup>

Son establecimientos de servicios públicos de salud que brindan servicios de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación dirigidos a las personas y acciones al ambiente. Tiene un área de influencia comprendida entre cinco y diez mil habitantes. Los recursos humanos básicos son médico general, odontólogo, psicólogo, enfermero/a, auxiliar de enfermería, técnico/a en salud rural, inspector/a de saneamiento ambiental, técnico/a de laboratorio clínico y personal de administrativo y de apoyo.

Establecimiento de salud que cubre una población promedio de 10,000 habitantes. Los servicios que brinda son de promoción, prevención, curación y recuperación de la salud, dirigido a las personas y al ambiente, con énfasis en programas prioritarios, con horarios de atención adaptados y ampliados de acuerdo a la cultura de la población para la demanda de los servicios.

---

<sup>5</sup>Ministerio de salud pública y asistencia social. (2009). Unidad de supervisión de monitoreo y evaluación, red de servicios de salud, Guatemala C.A.



### **2.3. Centro de atención permanente**

El CAP es una dependencia del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, ubicado en las cabeceras municipales o en poblaciones que por su accesibilidad, importancia poblacional y factores de riesgo deben contar con disponibilidad de encamamiento para atención materno infantil. Depende jerárquicamente de la Dirección de Área de Salud, constituyendo el nivel gerencial que coordina, monitorea, supervisa, evalúa y articula la red de servicios de salud bajo su jurisdicción con las funciones de vigilancia epidemiológica, investigación, docencia y atención directa.

Establecimiento de salud de atención médica permanente, con resolución de parto no complicado y estabilización y referencia de urgencias; se ubican en áreas geográficas seleccionadas, con centros urbanos de alta concentración poblacional que deban contar con establecimientos con disponibilidad de encamamiento para atención materna e infantil. Desarrolla actividades de consulta externa, las acciones que brinda son de promoción, prevención, curación y recuperación. Cuentan con encamamiento (de seis a diez camas) y sala de atención de parto.

Para la atención individual familiar y comunitaria cuenta con servicios de consulta externa general, emergencia, atención del parto eutócico limpio y seguro, atención del recién nacido y encamamiento con énfasis en el grupo materno infantil. Tiene la capacidad de recibir referencias de pacientes de otros servicios del primer nivel de atención y comunidades cercanas y otros centros de salud cercanos. Refiere a un servicio de mayor complejidad a aquellos pacientes para los cuales no se tiene la capacidad resolutoria garantizando el traslado oportuno.

**a) cartera de servicios:**

- Atención Materna – Infantil
- Salud Reproductiva:
  - Control prenatal.
  - Atención del parto y del Recién Nacido.
  - Control post-parto.
  - Referencia de partos y RN complicados.
  - Métodos de Planificación Familiar.
  - Examen de Papanicolaou e IVAA.
  - Atención a los y las Adolescentes
  - Atención Médica General
  - Atención Emergencias
  - Seguridad Alimentaria y Nutricional
  - Monitoreo de Crecimiento y Desarrollo
  - Recuperación Nutricional
  - Suplementación con Micronutrientes
  - Desparasitación
  - Inmunizaciones
  - Vacunación a niños y niñas menores de 5 años.
  - Vacunación a niños y niñas de 6 a 14 años.
  - Vacunación a mujeres de 10 a 54 años.
  - Vacunación al Adulto Mayor.
  - Vacunación antirrábica canina y humana.
- Detección, tratamiento y seguimiento a pacientes con tuberculosis.
- Certificación de Establecimientos Públicos (Licencias sanitarias y tarjetas de Salud).
- Visita domiciliar a pacientes de alto riesgo.

- Encamamiento.
- Laboratorio Clínico.
- Educación y Promoción en Salud.

**b) Funciones, procedimiento y actividades (CAP)**

**Proveer servicios de promoción, prevención y recuperación de la salud a la población, según normativa, cartera de servicios y perfil epidemiológico.**

- Proveer servicios de promoción de la salud a la población
- Desarrollar programas orientados a fortalecer los estilos de vida saludables y entornos saludables.
- Ejecutar acciones para promover la demanda oportuna de los servicios de salud.
- Promover la organización y/o fortalecimiento de grupos comunitarios orientados a la participación activa en torno a los problemas de salud.

**Proveer servicios de prevención de enfermedades a la población**

- Ejecutar acciones de información, educación y comunicación a la población orientadas a la prevención y control de riesgos y enfermedades, así como al mantenimiento y/o recuperación de la salud.
- Ejecutar acciones de prevención y control de riesgos ambientales, según cartera de servicios.
- Implementar jornadas, campañas u otras definidas por el nivel superior, orientadas a la prevención y control de enfermedades en la población.

### **Proveer servicios de recuperación de la salud a la población**

- Brindar atención integral a la población, definida según ciclos de vida establecidos y cartera de servicios, que incluya acciones en servicio y comunitarias (extramuros).
- Proveer atención calificada a la mujer en edad fértil, durante su embarazo, parto y puerperio normal.
- Proveer atención calificada al niño(a) menor de 1 año normal y con complicaciones, según cartera de servicios.
- Implementar, con las redes de servicios de salud y sociales establecidas, el sistema de referencia y contra referencia según capacidad de resolución.
- Proveer atención de emergencia de 24 horas a la población abierta, con énfasis en mujer embarazada, durante su parto y puerperio, normal, así como a niños (as) menores de 1 año.
- Proveer servicios de apoyo diagnóstico y terapéutico tales como laboratorio, ultrasonido, y farmacia a los usuarios del servicio, según requerimiento del facultativo.
- Proveer servicio de encamamiento a la mujer embarazada, con trabajo de parto y puerperio, según necesidades.
- Proveer servicio de encamamiento al niño (a) menor de 1 año con complicaciones leves definidas en la cartera de servicios.
- Proveer servicios ambulatorios de seguimiento de pacientes en tratamiento, según normas de atención.
- Ejecutar el sistema de vigilancia, prevención y control de la salud pública de la población.

**Ejecutar el sistema local de vigilancia, prevención y control de las enfermedades de interés epidemiológico, con énfasis en morbilidad y mortalidad materna e infantil.**

- Realizar la vigilancia pasiva y activa de enfermedades de interés epidemiológico, coordinando con los diferentes establecimientos y servicios de salud a su cargo.
- Realizar el análisis de situación de salud de la población de su jurisdicción y su socialización con otros actores institucionales y comunitarios.
- Formular planes de intervención local con participación de otros actores institucionales y comunitarios, tomando de base el análisis de situación de salud.
- Utilizar los instrumentos del sistema de información gerencial en salud –SIGSA-, según normativa vigente.
- Reportar a las autoridades inmediatas superiores información relacionada con hechos que repercutan sobre la salud de la población.
- Ejecutar acciones de vigilancia y control del cumplimiento del marco regulatorio de salud y ambiente, según competencia.
- Socializar el marco legal con actores institucionales y comunitarios, según corresponda.
- Realizar inspecciones sanitarias en centros de distribución de alimentos, medicamentos y otros servicios, según requerimiento en su ámbito de competencia.
- Emitir tarjetas y licencias sanitarias
- Aplicar el reglamento sanitario internacional en su ámbito de competencia
- Dirigir a donde corresponda la notificación de incumplimientos de leyes y sanciones según normativa vigente.

**Dar cumplimiento a los planes de gestión de riesgos nacionales y/o de Área de Salud, según corresponda.**

- Elaborar el plan local de gestión de riesgo
- Integrar comisiones, comités u otro establecido a nivel municipal para gestión de riesgo municipal.
- Organizar los servicios de su jurisdicción para la atención de urgencias, emergencias y desastres.
- Atender a la población situaciones urgencia, emergencia y desastre en su jurisdicción o que por acceso sea requerido por la Dirección de Área de Salud.
- Informar a las autoridades superiores situaciones de urgencia, emergencia y desastre de su jurisdicción y de las acciones desarrolladas.
- Coordinar con otras instancias la ejecución del plan de gestión de riesgo.
- Realizar investigaciones operativas.
- Promover investigaciones operativas que contribuyan a mejorar la salud de la población.
- Participar en investigaciones, según lineamientos de la Dirección de Área de Salud.

**Ejecutar las acciones gerenciales correspondientes al Distrito Municipal de Salud**

- Planificar las acciones presupuestarias y de provisión de servicios de su jurisdicción, con participación de las diferentes disciplinas, orientadas al mejoramiento de la prestación del servicio según normas, protocolos y guías.
- Elaborar la Programación Operativa Anual –POA- del Distrito de salud, según lineamientos nacionales y de Área.
- Planificar la provisión de los servicios de salud de su jurisdicción, tanto en el ámbito institucional como comunitario.

- Gestionar ante la Dirección de Área de Salud la programación de los requerimientos de recurso humano, equipo, medicamentos y otros insumos para el buen funcionamiento de los servicios de su jurisdicción.
- Presentar a la Dirección de Área de Salud las necesidades de mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura, equipo y vehículos existentes, así como las necesidades de construcción, ampliación o remozamiento de infraestructura y/o compra de equipo y vehículos, según corresponda.
- Suscribir convenio de compromisos de gestión con la Dirección de Área de Salud respectiva.
- Organizar la provisión de servicios de salud de su jurisdicción.
- Socializar, con el personal de salud, actores institucionales y comunitarios, la cartera de servicios de los establecimientos y organizaciones que conforman la red de servicios de salud de su jurisdicción.
- Ejecutar el sistema de referencia y contra referencia con su red de servicios y coordinando con establecimientos de mayor complejidad.
- Establecer un sistema de comunicación y transporte que fortalezca una red funcional para la referencia y contra referencia.
- Promover la elaboración y ejecución de los planes de emergencia comunitarios y familiares en las localidades de su jurisdicción.
- Organizar los servicios de salud del CAP y de los establecimientos que conforman la red.
- Distribuir los recursos humanos existentes de acuerdo a necesidades del servicio.

- Organizar los horarios de trabajo del personal, basados en la Ley de Servicio Civil y lineamientos nacionales.
- Ejecutar acciones administrativas de personal de su jurisdicción.
- Fortalecer las competencias del recurso humano que contribuyan al mejoramiento de su desempeño, coordinando con las instancias superiores para su cumplimiento.
- Realizar la evaluación del desempeño del personal de su jurisdicción, proponiendo planes de mejora.
- Aplicar las medidas administrativas de personal, dentro del marco legal vigente y nivel de competencia.
- Dirigir las acciones de salud de su jurisdicción.
- Interpretar y ejecutar las directrices, orientaciones estratégicas y programáticas de la Dirección de Área de Salud.
- Establecer alianzas estratégicas con actores institucionales y comunitarios para el mejoramiento de la salud de la población de su jurisdicción.
- Representar al Ministerio de Salud ante el Consejo Municipal de Desarrollo y otras instancias que así lo requieran en su jurisdicción.
- Organizar en las localidades de su jurisdicción las comisiones, comités u otros que se requieran para el fortalecimiento de acciones de vigilancia, prevención, promoción y recuperación de la salud, con énfasis en los grupos vulnerables.
- Integrar el Consejo Técnico de Área de Salud.
- Fortalecer el sistema de referencia y contra referencia con participación de actores institucionales y comunitarios.
- Monitoreo, supervisión y evaluación de las acciones de salud pública ejecutadas por la red de servicios de salud.



- Supervisar la correcta aplicación de las normas emanadas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, las acciones implementadas en la red de servicios de salud de su jurisdicción y los sistemas de apoyo requeridos para el cumplimiento de su quehacer.
- Promover la elaboración de planes de intervención para reducir las brechas identificadas en los servicios de salud en el proceso de supervisión.
- Evaluar los compromisos de gestión y resultados programados por el Distrito de Salud.
- Verificar que, en la red de servicios de salud de su jurisdicción, el sistema de referencia y contra referencia sea funcional y promover acciones de mejora.
- Realizar monitoreo rápido de satisfacción de usuarios sobre la prestación de servicios de salud.
- Promover y/o participar en estudios de satisfacción de usuarios, según lineamientos de la Dirección de Área de Salud.

#### **2.4. Clasificación de los centros de atención permanente (CAP).**

La Dirección General del Sistema Integral de Atención en Salud (SIAS) es la dependencia del Nivel Central del Ministerio de Salud, responsable de dirigir y conducir el proceso de organización y desarrollo de los servicios públicos de salud, articulando funcionalmente los distintos establecimientos que conforman la red de los servicios públicos y privados ubicados en la jurisdicción de las Áreas y Distritos de Salud, supervisando, monitoreando y evaluando los programas de atención a las personas y al ambiente que desarrollan los diferentes establecimientos.

También es responsable de conducir el proceso de programación local de los programas y servicios, de vigilar y supervisar la correcta aplicación de las normas técnicas y administrativas dictadas por las dependencias reguladoras del Ministerio de Salud para la prestación y gerencia de servicios de salud. Le corresponde además evaluar la ejecución de los programas y su impacto en la salud de la población, siendo el vínculo de interrelación entre el Nivel Central y el Nivel Ejecutor del Ministerio de Salud. Así mismo, debe establecer los mecanismos de coordinación y de comunicación entre las demás dependencias del Nivel Central y el Nivel Ejecutor con el objeto de optimizar el trabajo de estas últimas.

También tiene a su cargo, desarrollar acciones de promoción y educación para la salud, de capacitación permanente al personal de salud, para la correcta aplicación de los programas y normas relacionadas con los servicios y de la vigilancia epidemiológica para prevenir la aparición y controlar la difusión de enfermedades transmisibles, no transmisibles, emergentes y reemergentes. Además apoya y participa en el desarrollo de los procesos de investigación científica y formación y capacitación de los recursos humanos en salud.

El departamento de Quiche cuenta con tres áreas de salud por su ubicación geográfica, siendo área de salud de Quiché, Ixil y área de salud de Ixcán las cuales son independientes.

El área de salud de Quiche cubre los municipios de Canilla, Chicaman, Chiché, Chichicastenango, Chinique, Chupol, Cunén, Patzite, Sacapulas, San Andrés Sajcabaja, San Antonio Ilotenango, San Bartolomé Jocotenango, San Pedro Jocopilas, Zacualpa, Joyabaj, Uspantán, Santa Cruz del Quiché y Pachalum de estos la mayoría son Centros de Atención Permanente, únicamente los

municipios de Pachalum y santa cruz del Quiché funcionan actualmente como centros de salud tipo B, Joyabaj y Uspantan como Hospitales de referencia. Por lo tanto existen 16 Centros de Atención Permanente.

## CAPITULO III

### MARCO TEORICO CONCEPTUAL

#### 3.1. Enfermería

La enfermería es una profesión científica y humanista, que tiene como rol asumir el cuidado de las personas, asegurando la continuidad de estos desde la unidad de cuidados críticos hasta la atención en el hogar. La enfermera/o forma parte del equipo de salud, cumpliendo un rol relevante en el cuidado integral de la persona y familia, ayudando al individuo en la satisfacción de sus necesidades para que pueda adaptarse a las circunstancias de la vida en forma armoniosa y saludable.

“La enfermera como profesión requiere de un trabajo especializado, mediante la aplicación de conocimientos específicos, debe ser práctica, académica, debe incluir procedimientos uniformes basados en principios generales, tener bases éticas, organización interna y autonomía, de igual forma debe ser social bajo los principios establecidos”<sup>6</sup>

Enfermería es una disciplina compleja del área de salud, con un gran impacto social que, constantemente, aumenta sus funciones para satisfacer las necesidades que impone el cuidado de la salud, a la vez es una ciencia que cuenta con principios propios, pero por su carácter de profesión vinculante debe nutrirse de los conocimientos alcanzados por las ciencias médicas, a su vez sustentadas por avances en biología, sociología y psicología. De esta forma enfermería se caracteriza por poseer una sólida formación teórica y práctica que le permite un desempeño altamente calificado en sus funciones asistenciales, docente, gestora e investigadora. Enfermería, hoy, se integra activamente y coordina las tareas del equipo de salud, desde su calificación técnica, su

---

<sup>6</sup> Ledesma, Ma. Del Carmen. (2004). Fundamentos de Enfermería. México. Limusa. Pag. 14

capacidad reflexiva así como una forma de relación personalizada, sustentada por la reflexión , la metodología y un humanismo integral. Por su formación en la ética, en el servicio a los demás, en la solidaridad y el sentido de justicia, será capaz de propiciar aquellos cambios que la sociedad requiera en el campo de la salud.

### **3.1.1. Enfermería Comunitaria**

Enfermería comunitaria es la parte de la enfermería que desarrolla y aplica de forma integral, en el marco de la salud pública, los cuidados al individuo, la familia y la comunidad en el proceso de salud enfermedad. El profesional de enfermería comunitaria contribuye de forma específica a que los individuos familia y comunidad adquieran habilidades, hábitos y conductas que fomenten su autocuidado, en el marco de la promoción y prevención de la salud.

Una enfermera comunitaria “conoce las necesidades de cuidado de salud de la población, posee los conocimientos científicos, las habilidades técnicas y la actitud apropiada para proveerlos a individuos, aislados, en familia o en otros colectivos, allá donde viven, donde trabajan o donde se relacionan, o en los centros sanitarios cuando fueron preciso, desde una concepción de la enfermera como miembro de un equipo profesional, de un equipo interprofesional, que trabaja en coordinación con otras instituciones y abierta a la participación comunitaria”<sup>7</sup>

### **3.1.2. “Características de la profesión de enfermería**

- **Es intelectual, se basa en conocimientos**

---

<sup>7</sup> Antón Nardiz. (1989). Enfermería y Atención Primaria en Salud.Madrid. Pág. 24.

Posee una cultura general y cuenta con un conjunto de conocimientos en el que se fundamenta la práctica de la profesión.

El empleo del método científico en la práctica, educación e investigación constituyen la base para que la enfermería realice una aportación importante a la sociedad.

Utiliza los conocimientos con pensamiento analítico y creativo. La enfermera profesional posee un bagaje de conocimientos y habilidades distintos al de otros profesionistas de la salud”.<sup>8</sup>

- **Es práctica**

El rol de los profesionales no es estable, sino que cambia con las estructuras sociales. Éstos deberán crear formas propias en el ejercicio de la profesión.

- **Es académica**

La práctica de la enfermería de alto nivel se caracteriza por la solidez de su formación teórica.

Hay una necesidad creciente de enfermeras/os capacitados en cuidados intensivos de pacientes agudos y de enfermeras capaces de diagnosticar y tomar decisiones. Así mismo, es necesario que colaboren con los demás profesionales de la salud para mejorar la calidad de la atención a los usuarios, por lo que requieren de una amplia educación de alto nivel académico.

- **Habilidad técnica que se basa en principios generales.**

- Gran parte de la práctica de la enfermería se apoya en principios o bases científicas, que con frecuencia se derivan

---

<sup>8</sup> Ledesma, Maria del Carmen, (2004). Fundamentos de enfermería. Editorial Limusa. México. Pag. 14

de hechos o propuestas teóricas aceptadas de otras disciplinas.

- La enfermera/o profesional posee una educación diversificada de las diferentes áreas de la especialidad; posee, además, criterio y pericia basados en el conocimiento de principios científicos diversos.
- Enfermería requiere de bases científicas que guíen la práctica y, a su vez proporcionen la base para la legitimidad y autonomía de la profesión.

- **Tiene bases éticas.**

La enfermería se ejerce dentro de un marco ético, en cuyas normas y valores verdaderamente se cree. Éstos constituyen una guía a la cual recurrirán cuando sea necesario. El código de enfermería concreta estos valores. No obstante, es necesario enfatizar que el código ético se integra, en gran medida, con el código personal, desarrollado en el contexto y en el curso de la vida de cada persona, e incluye los valores aprendidos en el hogar, escuela, grupos sociales, entorno laboral y enseñanza religiosa.

- **Tiene organización interna.**

Esta profesión, como todas, reconoce la autoridad de un grupo profesional que establece las normas de conducta y actuación. La enfermería debe presentar un frente común, impedir que sea dividida por desacuerdos internos, coherente de si misma, tener un alto sentido de gremio y de identidad profesional, asumiendo la responsabilidad que lleva al logro de los objetivos de la profesión como lo es la asistencia de salud a

los usuarios y agente de cambio de usuarios y profesionales de la salud menos calificados y educación a futuros profesionales.

- **Tiene auditoria**

La enfermería, como profesión, controla sus propias funciones en el ambiente de trabajo.

El ejercicio libre de esta profesión implica independencia y responsabilidad de los propios actos.

- **Es eminentemente social**

El propósito de la enfermería es ayudar a que las personas conserven su salud para que puedan desempeñar sus actividades, dicha disciplina abarca la promoción de la salud, mantenerla y restaurarla, y el cuidado al enfermo, lesionado, a pacientes terminales y moribundos.

Mediante su función de asistencia, enfermería ayuda al individuo a reconocer y manejar por sí mismo las funciones necesarias para mantener y recobrar su estado óptimo de salud y, algunas veces, a enfrentarse a la muerte.

### **3.1.3. Capacidades del profesional de enfermería**

Es evidente que la profesión de enfermería requiere de capacidades individuales para la prestación de servicios, con base a la filosofía de enfermería, principios éticos y morales así como con responsabilidad legal y gremial, por lo que se mencionan las siguientes:

- “Desarrollar acciones de mayor complejidad en el cuidado de la persona sana y enferma en las diferentes etapas de la vida, en los niveles I y II de atención.



- Fomentar el cuidado humanizado de enfermería
- Brindar cuidado con calidad, calidez y equidad, a la población que lo requiera.
- Promover y desarrollar investigaciones
- Promover la participación activa en comités, asociación y gremio.
- Demostrar interés en su auto aprendizaje permanente, enfocado hacia necesidades personales y de la institución.
- Planificar, organizar, ejecutar supervisar, controlar y evaluar las actividades del servicio que brinda enfermería.
- Planificar, ejecutar y evaluar programas de capacitación continua y permanente para el personal, paciente y familia.
- Propiciar la vigilancia epidemiológica en sus áreas de influencia.
- Diseñar y ejecutar proyectos que promuevan la salud y el desarrollo social.
- Promover la participación activa en el colegio profesional y asociaciones gremiales de enfermería.
- Demostrar interés en auto aprendizaje permanentemente”<sup>9</sup>

### 3.2. Funciones

“Informa la imagen y la función del personal de enfermería han sido objeto de diversas transformaciones, pues esta como otras profesiones, se basa en un concepto social y como toda actividad social se desarrolla en un contexto histórico en permanente cambio y conflicto, es así que su desarrollo ha transitado por una práctica de cuidados basada en conocimientos empíricos, cuyos valores fueron determinados por ciertas ideologías dogmáticas, influidas por la moral tradicional y modelos basados en la abnegación y en el sacrificio”<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) (2007). Unidad de Desarrollo de los servicios de enfermería. Competencias técnicas laborales del personal de enfermería. Guatemala C.A. Pág. 26

<sup>10</sup> Torres, Op. Cit. Pag 2

### 3.2.1. Funciones de enfermería

Las funciones propias de una enfermera/o se basan en prestar cuidados al individuo, familia y comunidad.

### 3.2.2. Funciones de enfermería comunitaria

La enfermería comunitaria es una disciplina de servicio que tiene como finalidad promover el nivel funcional óptimo del usuario, mediante la enseñanza y la prestación de cuidados, en colaboración con otros profesionales y la propia comunidad.

Finalmente las funciones de enfermería debe cumplir con las funciones de:

- **Asistenciales:** Es la que va encaminada a apoyar al individuo en la conservación de su salud y le ayuda a incrementar esa salud y se encarga de apoyarle en la recuperación de los procesos patológicos. Las actividades asistenciales se realizan en:

**Medio hospitalario:** La asistencia en este medio se concreta en las actividades que van a mantener y recuperar las necesidades del individuo deterioradas por un proceso patológico. Para ello la función asistencial se desarrolla tomando los tres niveles de atención de salud y sus actividades se resumen en atender las necesidades básicas y aplicar cuidados para la reducción de los daños provocados por la enfermedad.

**Medio Extra hospitalario/comunitario:** El personal de enfermería desarrolla una función asistencial en este medio desde una interpretación como miembro de un equipo de salud comunitaria compartiendo actividades y objetivos.

- **Docencia:** La enfermería como ciencia tiene un cuerpo de conocimientos que le es propia y específica y que le crea la necesidad de trasmitirla. Por una parte la formación de los futuros profesionales en los niveles de planificación, dirección, ejecución y control de la docencia. Es un área en donde

enfermería se desenvuelve a través de la promoción, prevención y educación de la persona, familia y comunidad. Actividades necesarias para cumplir la función docente:

- Educación sanitaria a personas, familias, núcleos sociales y comunidad.
- Educación del equipo sanitario, capacitado como todos los integrantes para cumplir las actividades de su competencia.
- Formación continuada, favoreciendo un alto nivel de conocimientos de todo el personal sanitario mediante cursos, charlas, conferencias, etc.
- Educación permanente, es la obligación que tienen todos los profesionales para seguir educándose siguiendo el avance de la ciencia.
- **Administrativa:** La administración es un área del ejercicio profesional, comienza siempre que una actividad se haga con más de una persona, y en el medio sanitario esto es muy frecuente.

Por definición administrar es actuar conscientemente sobre un sistema social y cada uno de los subsistemas que lo integran, con la finalidad de alcanzardeterminados resultados. Es una actividad vinculadora que permite aprovechar la capacidad y esfuerzos de todos los integrantes de una organización dirigiéndolos hacia el logro de unos objetivos comunes.

El propósito de la labor administrativa es lograr que el trabajo requerido sea efectuado con el menor gasto posible de tiempo, energía y dinero pero siempre compatible con una calidad de trabajo previamente acordada.

Son muchas las actividades administrativas que realiza enfermería desde los cargos directivos hasta la enfermera asistencial, desde las enfermeras docentes (en las

Universidades) a aquellas que desempeñan su labor en centros de salud pública o comunitaria.

- **Investigadora:** En enfermería se realiza función investigadora mediante todas aquellas actividades que van a fomentar el que la enfermería avance mediante investigaciones, estableciendo los campos en que se considera que enfermería desee trabajar (en colaboración con los otros equipos de salud). El área de investigación es también importante que las mencionadas anteriormente para mejorar la salud de la población como de la toma de decisiones de las distintas enfermedades que afecta a la comunidad.

Permite aprender nuevos aspectos de la profesión y de mejorar la práctica. Algunos campos de investigación son:

- La comunidad sobre la cual se actúa
- El alumno a quien se enseña
- La materia docente en si misma
- Los procedimientos de enfermería y su efectividad
- Las pruebas de nuevas técnicas.

Se identifica que existen funciones de las enfermeras/os profesionales identificándolos de la siguiente manera:

### **3.2.3 Paramédico III**

**“Naturaleza de trabajo:** Trabajo Técnico que consiste en ejecutar tareas de enfermería y supervisar la ejecución de tareas asignadas a personal de menor jerarquía. EJEMPLOS DE TRABAJO: Ejecuta tareas de enfermería en la atención, diagnóstico, prescripción y administración de tratamientos para las diversas enfermedades, trastornos y lesiones del organismo humano, así como en las aplicación de métodos de medicina preventiva como medida de precaución contra enfermedades; asiste al

personal médico en los tratamientos de afecciones físicas, intervenciones quirúrgicas o exámenes que practica; prepara las instalaciones e instrumental que utilizan los médicos en intervenciones quirúrgicas; administra medicamentos y aplica tratamientos siguiendo prescripciones médicas; practica exámenes prenatales y atiende a las mujeres durante partos que se presentan en las salas de maternidad; efectúa visita domiciliarias para proporcionar cuidados de enfermería a pacientes ambulatorios; dirige y supervisa las tareas que realiza personal paramédico en un servicio del centro asistencial donde desarrolla sus tareas; organiza y asigna turnos de trabajo para personal paramédico; lleva controles y registros de los tratamientos prescritos y evaluación de los pacientes, para lo cual elabora y presenta su jefe los informes respectivos; efectúa turnos rotativos de mañana, tarde y noche”.<sup>11</sup>

- **Administración:**

- Cumplir con normas establecidas del distrito.
- Asesorar a jefe de distrito en asuntos de enfermería.
- Supervisar y evaluar actividades educativas en el área de enfermería.
- Evaluar periódicamente a personal a su cargo.
- Coordinar actividades educativas para el personal de enfermería.
- Elaborar plan anual de actividades propias de enfermería.
- Interpretar funciones del personal a su cargo y supervisar su cumplimiento.
- Elaborar calendario anual de vacaciones del personal a su cargo.
- Realizar y asistir a reuniones según calendarización y convocatorias.
- Realizar movimientos de personal de acuerdo a necesidades del servicio.

---

<sup>11</sup> Oficina nacional de servicio civil (ONSEC). (1990) oOp. Cit. Pág. 3

- Participar en planificación, desarrollo y evaluación del plan de trabajo del distrito.
- Elaborar plan de orientación a personal nuevo.
- Detectar necesidades de recurso humano de enfermería y participar en elaboración de plan de dotación de personal.
- Participación en la elaboración, revisión, implementación, divulgación y evaluación de normas, guías, procedimientos e instructivos a nivel comunitario.
- Dirigir, supervisar y evaluar la atención de enfermería en el distrito.
- Mantener comunicación y coordinación del trabajo de enfermería.
- Participar en el establecimiento de un sistema adecuado de información.
- Participar en la elaboración del POA del distrito.
- Participar en evaluación de actividades del distrito.
- Elabora, revisa y consolida información de actividades de enfermería.
- Planifica, ejecuta y evalúa la atención de enfermería a personas, familia y comunidad.
- Elabora rol de turnos y rotación de clínicas del personal de enfermería.
- Participar en la memoria anual del distrito.
- Detecta necesidades de medicamentos, material y equipo del servicio y gestiona a donde corresponde.
- Supervisa actividades del personal auxiliar del servicio y puestos.
- Organiza el centro de documentación del distrito.
- Elabora plan anual de reuniones mensuales del personal a su cargo.
- Asiste a reuniones donde sea convocada previa autorización del jefe de servicio.

- Recibe asesoría técnica de la enfermera de área y realizar consultas cada vez que sea necesario.
- Planificación, ejecución, monitoreo y evaluación de los diferentes programas.
- Coordinar actividades con el equipo de salud.
- Llevar registro de comadronas adiestradas y tener programa educativo anual respectivo.
- Hacer gestiones pertinentes solventando necesidades del servicio.
- **Atención Directa:**
  - Ejecutar, supervisar, evaluar el cuidado de enfermería en el centro de salud.
  - Dar consulta a grupo materno-infantil, morbilidad general y primeros auxilios de acuerdo a necesidades del servicio.
  - Dar atención de enfermería en caso de desastre.
  - Clasificar pacientes en la consulta estableciendo prioridades por riesgo.
  - Orientar e informar a los usuarios cuando sea necesario.
  - Realizar referencias cuando sea necesario y llevar registros de contra referencias.
  - Dar apoyo en pre y post consulta cuando el caso lo requiera.
  - Brindar tratamientos generales.
  - Administrar atención en las diferentes áreas del centro de salud cuando sea necesario.
- **Educación:**
  - Planificar, ejecutar y evaluar enseñanza individual y grupal, en aspectos de educación para la salud y temas diversos a su personal contando con un programa anual.

- Participar en la formación o reforzamiento de grupos en la comunidad (comadronas, promotores, club de madres, adolescentes, pacientes de tercera edad) brindando charlas educativas.
- Realizar reuniones periódicas con dichos grupos.
- Participar en actividades de promoción.
- Detectar necesidades de capacitación del personal de enfermería a su cargo y desarrollar un programa educativo.
- Promover y estimular el interés de superación del personal de enfermería.
- Participar en la organización y desarrollo de seminarios para el personal de enfermería.
- Elaborar, desarrollar y evaluar programas de orientación a personal nuevo.
- Orientar al personal de enfermería sobre la evaluación de material educativo y su utilización.
- Participar en la enseñanza, supervisión, asesoría y evaluación de estudiantes de enfermería asignada al distrito.
- **Investigación:**
  - Realizar actividades operativas tendientes a obtener información para implementar el diagnóstico de salud del servicio.
  - Promover, efectuar y participar en la realización de estudios de investigación de la salud y de la atención de enfermería.
  - Promover con el personal de enfermería la búsqueda de estrategias para mejorar la calidad de la atención de enfermería.
  - Participar en la realización de estudios epidemiológicos o de cualquier índole relacionada con salud en la comunidad.
  - Elaborar diagnóstico de enfermería del distrito.
  - Realizar controles de foco cuando la situación lo requiera, participando en control de brotes.



- Investigar y analizar las necesidades de atención de enfermería y los recursos disponibles del distrito.
- Otras actividades que le asigne su Jefe inmediato superior.

### **3.3. Desempeño del Recurso Humano:**

#### **3.3.1 Definición**

El desempeño se refiere a todas las acciones o comportamientos observados en los colaboradores que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución en la empresa. Es también la manera en la cual cada persona realiza actividades productivas y el grado en que la persona cumple con los requisitos de su trabajo. El “desempeño del recurso humano debe retroalimentarse a través de reuniones con enfermeras/os y auxiliares de enfermería para intercambiar información sobre el desempeño. Sí es eficaz la medición del desempeño y la retroalimentación se llegan a los objetivos estratégicos de la organización”<sup>12</sup> .

El desempeño del profesional de enfermería es situacional en extremo, varía de persona a persona y depende de innumerables factores condicionantes que influyen en cada uno de ellos “El desempeño es el objetivo primario de la valoración; por mano, no se pretende evaluar virtudes o defectos como ser humano ni se trata de calificar características personales. En consecuencia la búsqueda se debe encauzar para identificar los logros a nivel individual y/o de equipo, si bien estos se refieren a resultados de trabajo determinados en cantidad y calidad”<sup>13</sup> .

---

<sup>12</sup> Mathis, Robert L. Jackson, et al. (2003). Fundamentos de Administración de Recursos Humanos. Pag. 234.

<sup>13</sup> Morales, A. Juan. (1999). Salarios Estrategia y sistema salarial o de compensaciones. Bogotá, Colombia. pag. 281

El desempeño se define como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel. El rendimiento y desempeño de los empleados de una organización tienen que ver con los conocimientos, destrezas, motivación, liderazgo, sentido de pertenencia y el reconocimiento sobre del trabajo realizado que permita contribuir con las metas empresariales. Asimismo, la empresa por su parte, debe garantizar buenas condiciones de trabajo, donde las personas puedan ser medidas respecto a su desempeño laboral y saber cuándo aplicar los correctivos adecuados.

La evaluación del desempeño es un proceso destinado a determinar y comunicar a los empleados, la forma en que están desempeñando su trabajo y a elaborar planes de mejora, cuando se realiza adecuadamente la evaluación de personal no solo hacen saber a los empleados cual es su nivel de cumplimiento, sino que influyen en su nivel futuro de esfuerzo y en el desempeño correcto de sus tareas.

La evaluación de desempeño es de gran importancia para el desarrollo de la empresa al conocer puntos débiles y fuertes del personal, la calidad de cada uno de los empleados, requerida para un programa de selección, desarrollo administrativo, definición de funciones, establecimiento de base racional y equitativa para recompensar el desempeño, permite determinar y comunicar la forma en que están desempeñando su trabajo y en principio, a elaborar planes de mejora. Asimismo, las evaluaciones a los empleados fomentan mejora de resultados, en este aspecto, se utiliza para comunicar a los colaboradores como están desempeñando sus puestos o cargos y, proponer los cambios necesarios del comportamiento, actitud, habilidades o conocimientos. Al personal

cuando se le evalúa en una empresa, es de suma importancia y consiste más bien en un procedimiento esquematizado para medir y determinar el comportamiento y resultados que proyecta un individuo en su trabajo, mejora el desempeño, determina si hay necesidad de volver a capacitar, detecta errores en el diseño del puesto. La evaluación influye en el desempeño laboral y brinda al individuo más seguridad en el momento de tomar las decisiones en cualquier área de la empresa.

Chiavenato refiere que “cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado, normalmente trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son, generalmente, el evaluado, el jefe, la empresa y la comunidad,”<sup>14</sup> si en una empresa se establece un adecuado programa, los resultados se verán reflejados más adelante, permitiendo así contar con el cumplimiento de las funciones de cada uno de los enfermeros/as de los centros de atención permanente.

### **3.3.2 Beneficios para el individuo**

Los beneficios que tiene para el individuo son:

- Conoce los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus funcionarios.
- Conoce cuáles son las expectativas de su jefe respecto a su desempeño y asimismo, según él, sus fortalezas y debilidades.
- Conoce cuáles son las medidas que el jefe va a tomar en cuenta para mejorar su desempeño, programas de entrenamiento, seminarios, etc., las que el evaluado deberá tomar por iniciativa propia (auto corrección, esmero, atención, entrenamiento, etc).

---

<sup>14</sup>Chiavenato, A. (2007)“Administración de Recursos Humanos”. México. Editorial McGraw Hill. 500 págs.

- Tiene oportunidad para hacer auto evaluación y autocrítica para su auto desarrollo y auto-control.
- Estimula el trabajo en equipo y procura desarrollar las acciones pertinentes para motivar a la persona y conseguir su identificación con los objetivos de la empresa.
- Mantiene una relación de justicia y equidad con todos los trabajadores.
- Estimula a los empleados para que brinden a la organización sus mejores esfuerzos y vela porque esa lealtad y entrega sean debidamente recompensadas.
- Atiende con prontitud los problemas y conflictos, si es necesario toma las medidas disciplinarias que se justifican.
- Estimula la capacitación entre los evaluados y la preparación para las promociones.

### **3.3.3 Beneficios para el jefe**

El jefe tiene la oportunidad de:

- Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los colaboradores, teniendo como base variables y factores de evaluación, principalmente, contando con un sistema de medida capaz de neutralizar la subjetividad.
- Tomar medidas con el fin de mejorar el comportamiento de los individuos.
- Alcanzar una mejor comunicación con los individuos para hacerles comprender la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo y la forma como se está desarrollando éste.

- Planificar y organizar el trabajo, de tal forma que podrá organizar su unidad de manera que funcione como un engranaje.

#### **3.3.4 Beneficios para la empresa**

Dentro de los beneficios que tiene para la empresa se encuentran los siguientes:

- Tiene oportunidad de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada individuo.
- Puede identificar a los individuos que requieran perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad, seleccionar a los que tienen condiciones de promoción o transferencias.
- Puede dinamizar su política de Recursos Humanos, ofreciendo oportunidades a los individuos (no solamente de promociones, sino principalmente de crecimiento y desarrollo personal), estimular la productividad y mejorar las relaciones humanas en el trabajo.
- Señala con claridad a los individuos sus obligaciones y lo que espera de ellos.
- Programa las actividades de la unidad, dirige y controla el trabajo y establece las normas y procedimientos para su ejecución.
- Invita a los individuos a participar en la solución de los problemas y consulta su opinión antes de proceder a realizar algún cambio.

Por consiguiente debe considerarse que el desempeño laboral describe el grado en que los enfermeros/as de los centros de atención permanente logran sus funciones, tomando en cuenta los

requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados. Por otro lado se le llama desempeño laboral al nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

Por su lado Chiavenato expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”<sup>15</sup>

En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción.

Robbins plantea la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que el desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

---

<sup>15</sup>Chiavenato, Idalberto. (2002). Gestión del talento Humano. 1ra. Edición. Bogota, Colombia. Mc. Graw. Hill. Pag. 236

## **CAPITULO IV**

### **PRESENTACION, ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS**

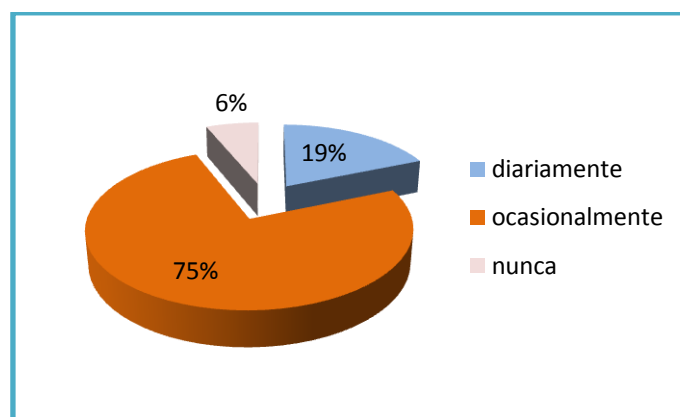
El estudio se realizo en el Quiché a 16 enfermeras/os profesionales de los centros de atención permanente del área de salud, y de acuerdo a los resultados obtenidos el 63% son de sexo femenino y el 37% masculino. De los 16 entrevistados 1 persona indico que el tiempo de laborar es de 1 a 4 años en el Ministerio de Salud Pública y asistencia social, 5 profesionales de 4 a 8 años, 3 de 8 a 12 años y 7 profesionales de 12 años en adelante. Todos laborando en los servicios de 8:00 a 16:30 horas de lunes a viernes.

De acuerdo a los resultados obtenidos del estudio se evidencio que el 100% identifica la importancia de la profesión de enfermería en los servicios de salud es alta y que las características que se apoya el profesional de enfermería esta que es integral, humanística.

Se evidencio que el desempeño del profesional de enfermería es el 100% en los centros de atención permanente y a la vez necesaria para administrar, investigar, cuidar y brindar docencia en los servicios bajo su responsabilidad.

De acuerdo a resultados obtenidos el 100% de los servicios donde laboran las enfermeras/os del estudio prestan atención permanente a la población, los 365 días del año, lo anterior evidencia la necesidad de dotación del recurso humano para la atención a los usuarios, el Centro de Atención permanente debe contar con disponibilidad de encamamiento para la atención materno infantil, desarrollar actividades de consulta externa y dentro de la atención que brinda es de promoción, prevención, curación y recuperación de los usuarios en la comunidad. Debe tener la capacidad de recibir referencia de pacientes de otros servicios de primer nivel de atención y comunidades cercanas.

GRAFICA No. 1  
FUNCIONES DE LAS ENFERMERAS/OS PROFESIONALES DE LOS CENTROS DE ATENCION PERMANENTE DEL AREA DE SALUD DE QUICHE EN RELACION A LA ATENCION A PACIENTES HOSPITALIZADOS.



Fuente: Investigación de campo. Octubre, noviembre 2012.

Es evidente que la profesión de enfermería requiere de capacidades individuales para la prestación de servicios, con base a la filosofía de enfermería, principios éticos y morales así como con responsabilidad legal y gremial, parte de ello se evidencia en la grafica anterior, el 75% de los servicios tienen pacientes hospitalizados de forma ocasional, el 19% recibe pacientes diariamente y el 6% todavía no ha tenido la necesidad de hospitalizar a pacientes. Al contar con área de encamamiento requiere de múltiples funciones del profesional de enfermería una de ellas es planificar, dirigir, supervisar, realizar y evaluar la atención de enfermería que se brinda en el área, aplicando principios que garanticen la individualidad, seguridad y satisfacción de las necesidades básicas del paciente.

Una función es un enunciado general que describe las responsabilidades del que hacer de una enfermera/o de acuerdo a su perfil educacional y estas pueden ser clasificadas en base a las cuatro áreas del ejercicio profesional, y de los resultados obtenidos de los 16 enfermeros profesionales encuestados el 100% conoce las funciones de una enfermera/o del área comunitaria que están establecidas en el manual de funciones, pero actualmente los centros de salud tipo B pasaron a formar parte de un servicio de atención permanente lo cual



genera la administración de un área de encamamiento y servicio de consulta externa así como el manejo de programas del Ministerio de Salud Pública y Asistencia social.

### CUADRO No. 1

FUNCIONES DE LAS ENFERMERAS/OS PROFESIONALES Y LA DISTRIBUCION DE ACUERDO A LAS AREAS DEL EJERCICIO PROFESIONAL DE LOS CENTROS DE ATENCION PERMANENTE DEL AREA DE SALUD DE QUICHE, OCTUBRE A NOVIEMBRE DEL 2012.

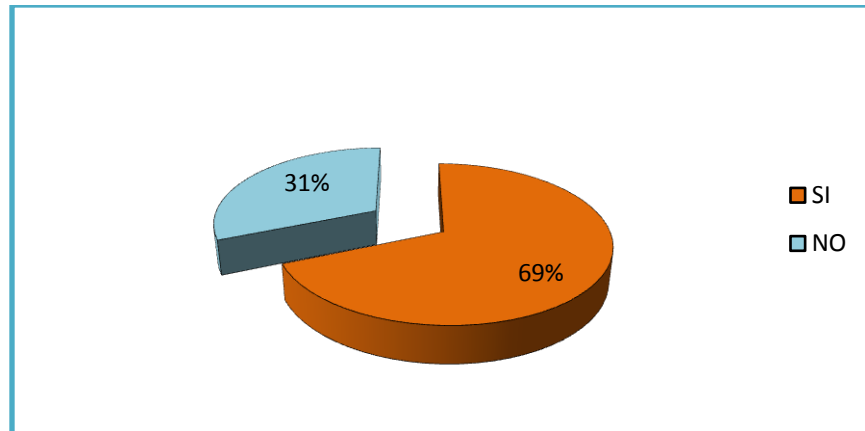
| AREAS DEL EJERCICIO PROFESIONAL | 0-10% | 11- 20% | 21 A 30% | 31 A 40% | 40 A 50% | 51 A 80% | TOTAL |
|---------------------------------|-------|---------|----------|----------|----------|----------|-------|
| DOCENCIA                        | 5     | 8       | 3        | 0        | 0        | 0        | 16    |
| INVESTIGACION                   | 10    | 4       | 2        | 0        | 0        | 0        | 16    |
| CUIDADO DIRECTO                 | 4     | 7       | 2        | 1        | 2        | 0        | 16    |
| ADMINISTRACION                  | 0     | 0       | 2        | 4        | 6        | 4        | 16    |

Fuente: Investigación de campo. Octubre a noviembre 2012.

En cuanto a la distribución del tiempo de la enfermera/o profesional de en los centros de atención permanente, y de los resultados obtenidos de acuerdo a las áreas del ejercicio profesional ocho enfermeras/os utilizan un 11 a 20 % de tiempo para el área de docencia siendo éste el porcentaje más alto, mientras que diez enfermeras/os utilizan de 0 a 10%, del área de cuidado directo y siete enfermeras/os utilizan de 11 a 20% de tiempo para las actividades a desarrollar en el cuidado directo, por otro lado el área de administración se desarrolla en un alto porcentaje siendo seis enfermeras/os que utilizan de 40 a 50% y 4 de 51 a 80% lo cual significa que la mayoría de enfermeras/os profesionales de los servicios de salud utilizan un alto porcentaje en el área de administración,

GRÁFICA No. 2

FUNCIONES DE LAS ENFERMERAS/OS PROFESIONALES DE LOS CENTROS DE ATENCION PERMANENTE DEL AREA DE SALUD DE QUICHE Y LA DIFICULTAD DE ADMINISTRAR EL SERVICIO AL MOMENTO DE INICIAR COMO CENTRO DE ATENCION PERMANENTE.

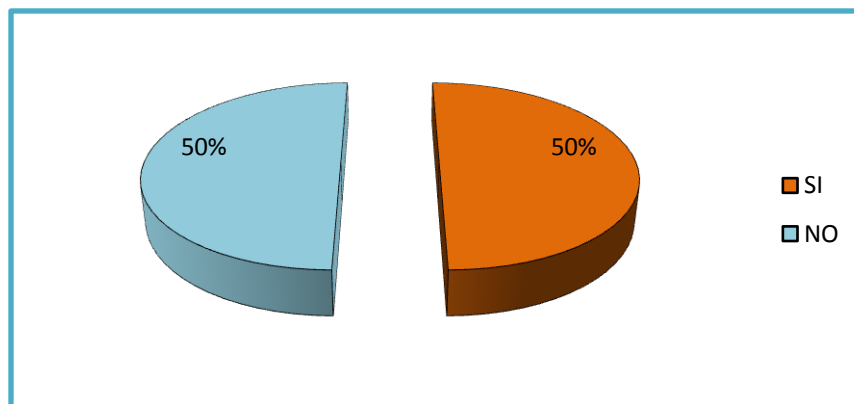


Fuente: Investigación de campo. Octubre a Noviembre 2012

En cuanto a la dificultad de administrar el servicio que está bajo la responsabilidad de cada una de las enfermeras/os profesionales el 69% de ellas/os respondieron que si tuvieron dificultad, mientras que el 31% refieren no haber tenido problema para la administración del servicio, uno de los factores fue que en el servicio se implemento el área de encamamiento y por ende la falta de lineamientos específicos e inducción de parte de la dirección del área de salud. La falta de funciones del personal que se desenvuelve en un Centro de Atención Permanente y la normativa de un área hospitalaria.

### GRAFICA No. 3

FUNCIONES DE LAS ENFERMERAS/OS PROFESIONALES Y SU RELACION CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES /FUNCIONES ACTUALES AL ADMINISTRAR UN CENTRO DE ATENCION PERMANENTE DEL AREA DE SALUD DE QUICHE.



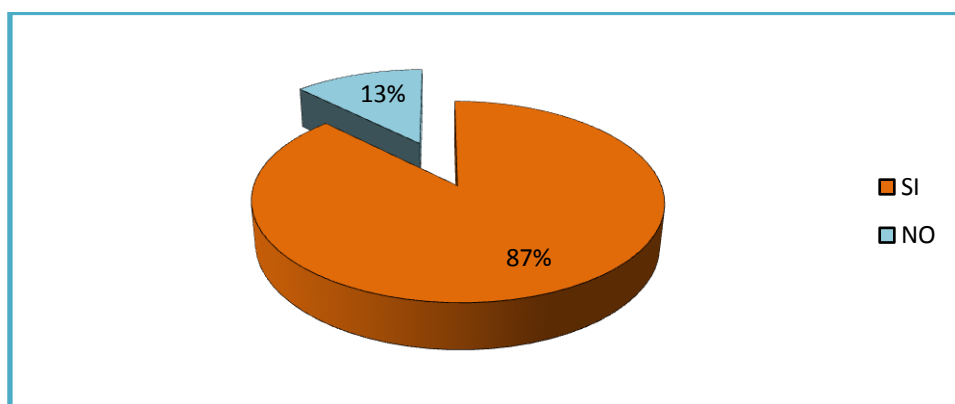
Fuente: Investigación de campo. Octubre a Noviembre 2012.

Se evidencia en la siguiente grafica que un 50% de los encuestados se les dificulto el cumplimiento de sus funciones/actividades anteriores con las funciones actuales, ahora que el servicio brinda atención las 24 horas del día los 365 días del año, lo que genera una carga laboral ya que un centro de atención permanente conlleva la administración de mas recurso humano para la administración del cuidado. Al implementar un centro de atención permanente en un servicio que funcionaba como centro de salud tipo B conlleva el incremento de recurso humano, material y financiero, un centro de atención permanente es el encargado desde el nivel gerencial coordinar, monitorear, supervisar, evaluar y articular la red de servicios de salud bajo su jurisdicción con las funciones de vigilancia epidemiológica, investigación, docencia y atención directa. Establecimiento de salud de atención medica permanente, con resolución de parto no complicado y estabilización y referencia de urgencias; se ubican en áreas geográficas seleccionadas, con centros urbanos de alta concentración poblacional que deban contar con establecimientos con disponibilidad de encamamiento para atención materna e infantil. Desarrolla actividades de consulta externa, las acciones que

brinda son de promoción, prevención, curación y recuperación. Cuentan con encamamiento (de seis a diez camas) y sala de atención de parto.

Para la atención individual familiar y comunitaria cuenta con servicios de consulta externa general, emergencia, atención del parto eutócico limpio y seguro, atención del recién nacido y encamamiento con énfasis en el grupo materno infantil. Tiene la capacidad de recibir referencias de pacientes de otros servicios del primer nivel de atención y comunidades cercanas y otros centros de salud cercanos. Refiere a un servicio de mayor complejidad a aquellos pacientes para los cuales no se tiene la capacidad resolutive garantizando el traslado oportuno. El papel que la enfermera/o juega dentro del servicio es de vital importancia y actualmente las funciones que se desarrollan son más de las que se ejecutaban anteriormente.

GRAFICA No. 4  
FUNCIONES DE LAS ENFERMERAS/OS PROFESIONALES Y EL CONOCIMIENTO DE LAS RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO, EN LOS CENTROS DE ATENCION PERMANENTE DEL AREA DE SALUD DE QUICHE.

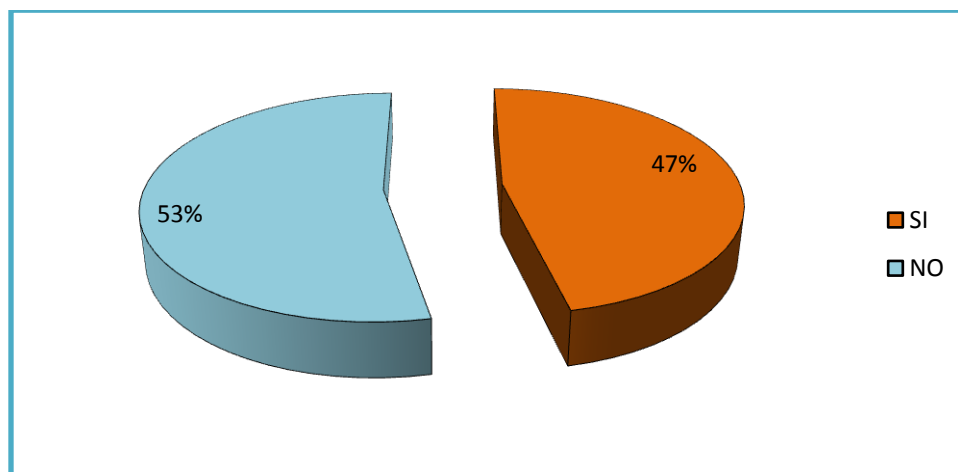


Fuente: Investigación de campo. Octubre a Noviembre 2012.

Se evidencia que el 87% del total de enfermeras/os que administran un servicio conjuntamente con el coordinador de distrito conocen sus responsabilidades y funciones y el 13% no conoce las responsabilidades y funciones actuales, funciones que han sido incrementadas en relación a las anteriores pero que a la

vez no han sido específicas y estandarizadas para todos los servicios. Siendo este un elemento positivo para la obtención de resultados ya que a partir del 2007 los centros de salud tipo B pasaron a ser de atención permanente con seguimiento de la atención, de los programas que se desarrollan en el Ministerio de Salud Pública.

GRAFICA No.5  
FUNCIONES DE LAS ENFERMERAS/OS PROFESIONALES Y LA EXISTENCIA DE UN INSTRUMENTO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO PARA LA VALORACION DEL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES EN LOS CENTROS DE ATENCION PERMANENTE DEL AREA DE SALUD DE QUICHE.



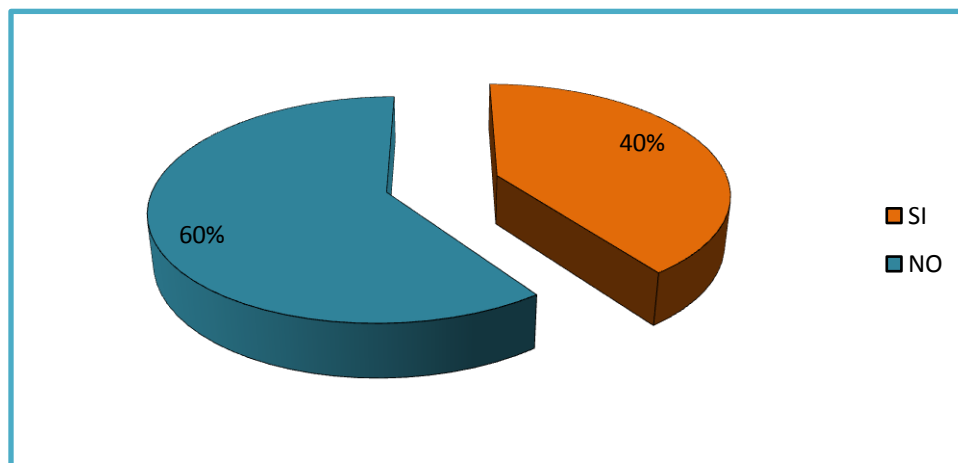
Fuente: Investigación de campo. Octubre a Noviembre 2012.

De acuerdo a los resultados obtenidos el 53% del profesional de enfermería desconoce un instrumento específico de evaluación del desempeño mientras que el 47% refiere si conocer el instrumento que ha sido establecido por el área de salud, donde evalúan actitudes y no así funciones y es la misma que evalúa a auxiliares de enfermería.

Se entiende por evaluación del desempeño por una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en función a las actividades que cumple, de las metas y resultados que debe alcanzar y de su potencial de desarrollo, es un

proceso que sirve para juzgar o estimar el valor, la excelencia y las cualidades de una persona, y sobre todo, su contribución del servicio que se presta.

GRAFICA No. 6  
FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LAS ENFERMERAS/OS PROFESIONALES SE HAN DADO DEBIDO AL CAMBIO DE SERVICIO QUE SE PRESTA EN LOS CENTROS DE ATENCION PERMANENTE DEL AREA DE SALUD DE QUICHE.



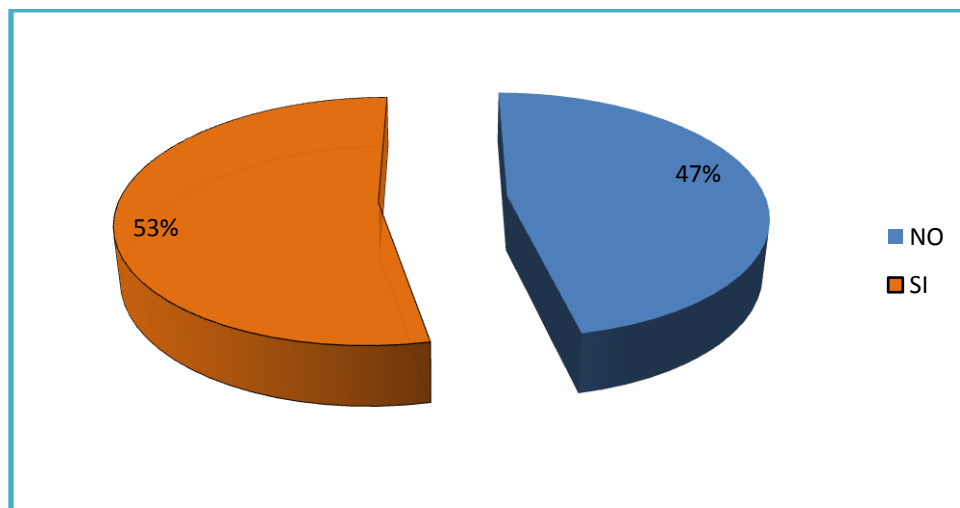
Fuente: Investigación de campo. Octubre a Noviembre 2012.

Las funciones de las enfermeras/os profesionales que existen en los centros de atención permanente fueron establecidas por la ONSEC (oficina nacional del servicio Civil) del año 1990, funciones que en la actualidad se practican en cada uno de los servicios.

Con la siguiente grafica se evidencia que un 60% de las enfermeras/os profesionales responden a que las funciones y responsabilidades que se realizan no se han dado de acuerdo al cambio del servicio ahora que un centro de salud tipo B para a ser centro de atención permanente. Un 40% responde que las funciones anteriores se acoplan al servicio pero que se ha tenido dificultades para realizarlo. También se evidencia que uno de las dificultades es que existe personal por contrato con una alta rotación y muchas veces no tienen la capacidad y habilidad por lo que se genera desgaste y tiempo para la inducción en el servicio.

GRAFICA No 7

FUNCIONES DE LAS ENFERMERAS/OS PROFESIONALES Y EL CONOCIMIENTO DE LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL AREA DE TRABAJO DESPUES DE UNA EVALUACION DE DESEMPEÑO EN LOS CENTROS DE ATENCION PERMANENTE DEL AREA DE SALUD DE QUICHE

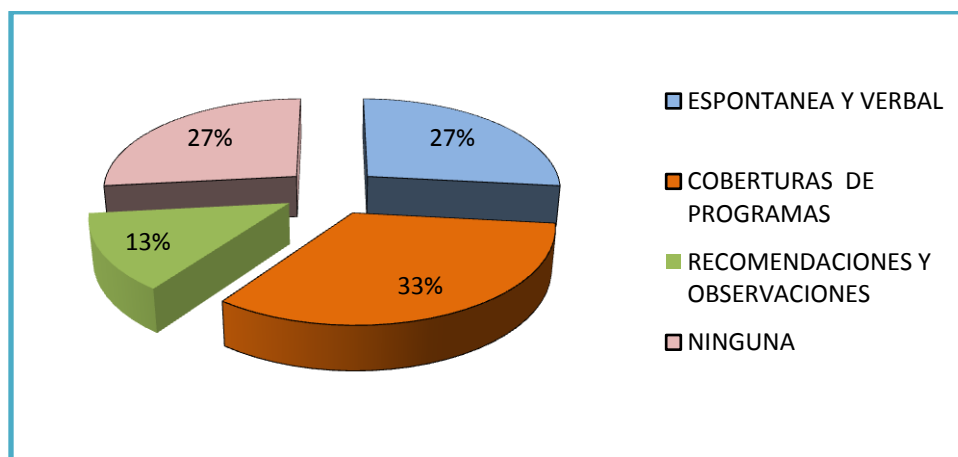


Fuente: Investigación de campo. Octubre a Noviembre 2012.

Toda persona debe recibir retroalimentación respecto de su desempeño para saber cómo marcha con el trabajo teniendo beneficio tanto el evaluador como la organización. El principal interesado en la evaluación del desempeño es el empleado y de acuerdo a resultados obtenidos refleja que el 53% de las enfermeras/os si conocen sus fortalezas y debilidades cuando se realiza evaluación, y el 47% indica no haber tenido evaluación del desempeño y por ende desconocen sus debilidades y fortalezas. Debido a que una evaluación del desempeño contribuye a mejorar la calidad del trabajo y sobre todo la calidad de vida del Ministerio de Salud.

GRAFICA No. 8

FUNCIONES DE LAS ENFEREMRAS/OS PROFESIONALES Y LA FORMA EN QUE SE DAN A CONOCER LAS FORTALEZAS Y DEBILIDADES EN EL AREA DE TRABAJO EN LOS CENTROS DE ATENCION PERMANENTE DEL AREA DE SALUD DE QUICHE.



Fuente: Investigación de campo. Octubre a Noviembre 2012.

Al empleado le será notificado su resultado de la evaluación de desempeño, tanto de su calificación cuantitativa, como cualitativa. Dicha notificación será emitida en forma de memorando (por el departamento de Recursos Humanos) y se generarán copias para el jefe inmediato, el departamento de Recursos Humanos y el expediente del empleado. Es importante que el empleado firme de recibida la notificación y esté enterado que puede solicitar una revisión de su evaluación en caso existiera alguna inconformidad.

Una retroalimentación proporciona al profesional de enfermería conocer los aspectos de comportamiento y desempeño que la empresa más valoriza en sus trabajadores, conocer cuáles son las expectativas de su jefe respecto a su desempeño y asimismo, según él, sus fortalezas y debilidades.

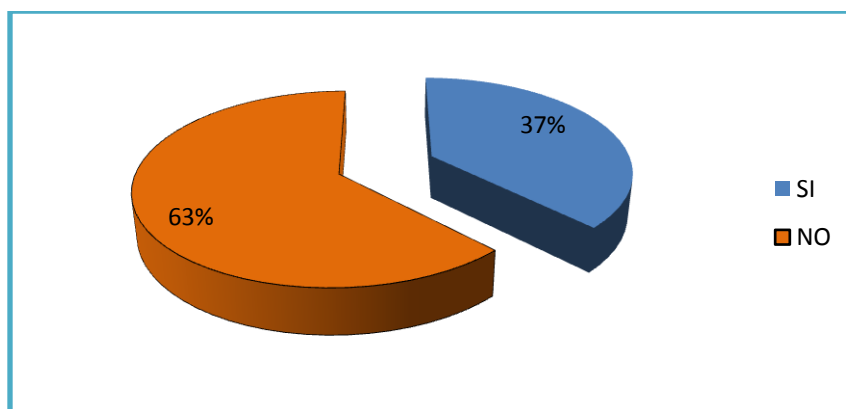
Al mismo tiempo da a conocer cuáles son las medidas que el jefe va a tomar en cuenta para mejorar su desempeño, programas del ministerio de salud, las funciones, entrenamiento, seminarios, etc., las que el evaluado deberá tomar por iniciativa propia (auto corrección, esmero, atención, entrenamiento, etc.



Se evidencia en la siguiente grafica que el 33% de las enfermeras/os profesionales se les ha dado a conocer sus debilidades y fortalezas por medio de la evaluación de coberturas de los programas del Ministerio de Salud Pública y no así de las funciones de acuerdo a las áreas del ejercicio profesional como cuidado directo, administración, docencia e investigación, el 27% refiere que se hace de forma espontanea y verbal, el otro 27% no se da a conocer de ninguna forma sus debilidades y fortalezas y algunas veces se hace ver solo las debilidades. Por último el 13% lo recibe por medio de recomendaciones y observaciones. Si la evaluación del desempeño es una responsabilidad de línea y si el interesado en ella es el profesional de enfermería, una alternativa interesante es la aproximación de las dos partes. En esta alternativa el jefe sirve de guía y de orientación mientras que la enfermera/o evalúa su desempeño en función de la retroalimentación dada por el jefe. La jefe de enfermería da todos los recursos al enfermero profesional como (orientación, entrenamiento, consejería, información, equipamiento, metas y objetivos por alcanzar) y espera resultados, mientras el empleado proporciona el desempeño y los resultados lo cual genera un intercambio en que cada uno contribuye para obtener resultados.

GRAFICA No. 9

FUNCIONES DE LAS ENFERMERAS/OS PROFESIONALES Y CONOCIMIENTO DE LOS ASPECTOS DE COMPORTAMIENTO Y DESEMPEÑO QUE MAS VALORA UNA PROFESION DESPUES DE UNA EVALUACION DE DESEMPEÑO EN LOS CENTROS DE ATENCION PERMANENTE DEL AREA DE SALUD DE QUICHE.



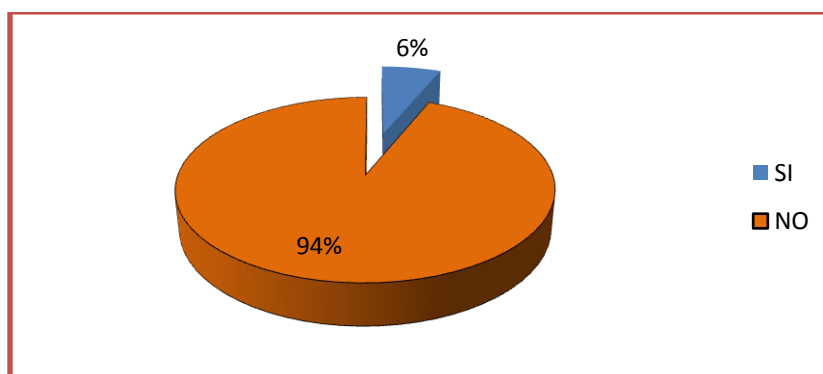
Fuente: Investigación de campo. Octubre a Noviembre 2012.

Para poder llevar a cabo una exitosa entrevista de evaluación del desempeño, es necesario que se tomen algunas consideraciones, estos pueden ayudar a aceptar la retroalimentación por parte del evaluado, asimismo como su interés por mejorar, y de acuerdo a los resultados obtenidos el 63% refieren que no se dan a conocer resultados y/o aspectos de comportamiento y desempeño de cada profesional de enfermería ya que no se lleva a cabo una evaluación de desempeño. El 37% refiere si conocer los aspectos de comportamiento y desempeño que más valora la profesión de enfermería.

El ejercicio de la enfermera/o varía con las necesidades de la situación, la llegada de roles de la enfermera más amplios ha establecido nuevas dimensiones a la práctica de enfermería, actualmente abarca cuatro áreas de desempeño que mantiene como centro de su existencia al cuidado directo es decir que las otras tres se desarrollan en función del bienestar propiamente dicho del paciente, pero también son de vital importancia. Una evaluación del desempeño debe ir enfocado a las áreas del ejercicio profesional y de los resultados obtenidos se desarrolla la retroalimentación y corregir las debilidades que se tienen.

GRAFICA No. 10

FUNCIONES DE LAS ENFERMERAS PROFESIONALES DE UN CENTRO DE SALUD TIPO B Y LA RELACION CON LAS FUNCIONES QUE SE REALIZAN ACTUALMENTE ADMINISTRANDO UN CENTRO DE ATENCION PERMANENTE DEL AREA DE SALUD DE QUICHE.



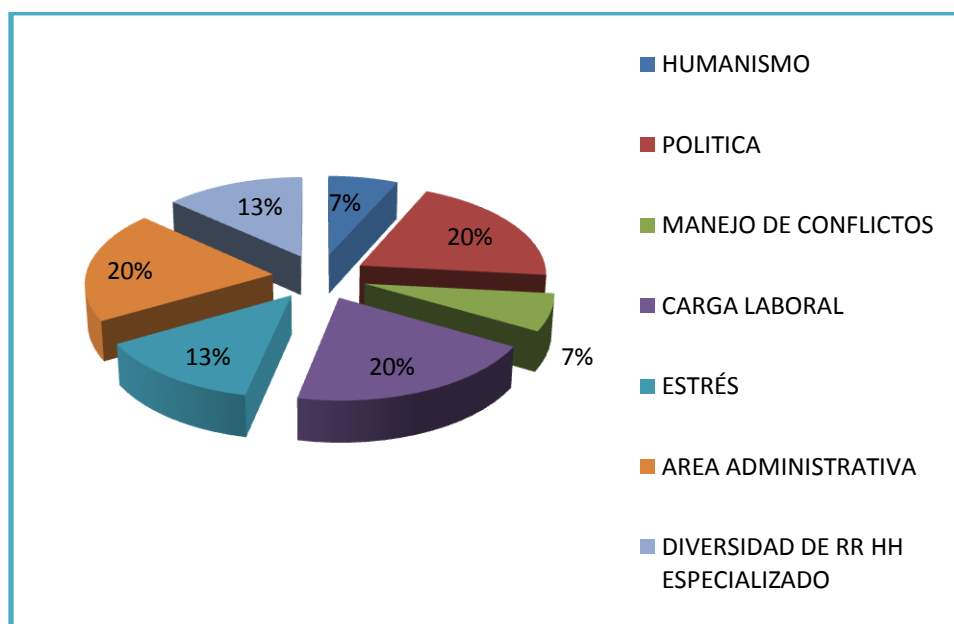
Fuente: Investigación de campo. Octubre a Noviembre 2012.

Las funciones establecidas por la dirección del área de salud están acorde a las áreas del ejercicio profesional, tanto cuidado directo, administración, investigación y docencia. Cada una de ellas es de vital importancia para cumplir con los objetivos del centro de atención permanente. En relación a las funciones establecidas por la Dirección de Área de salud un 94% respondieron que no tienen relación con las que realiza actualmente, mientras que el 6% indico que las funciones establecidas por la Dirección de Área de salud si tienen relación con la que ejecuta actualmente, ya que desarrollan otras actividades lo cual les genera carga laboral y por ende el no cumplimiento de las funciones en su totalidad. La implementación del área de encamamiento conlleva acciones encaminadas al cuidado del paciente dentro del servicio, mientras que las establecidas van encaminadas a la promoción, prevención al paciente, familia y comunidad. Por lo tanto no se tiene establecido protocolos, normativa sobre las acciones encaminadas al área hospitalaria. Entendiendo que las funciones son con enfoque a una administración de centro de salud tipo B no así a un centro de atención permanente.

Por consiguiente debe considerarse que el desempeño laboral describe el grado en que los enfermeros/as de los centros de atención permanente logran sus funciones, tomando en cuenta los requerimientos del puesto ocupado, con base a los resultados alcanzados. Por otro lado se le llama desempeño laboral al nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se pueden deducir.

GRAFICA No. 11

FACTORES QUE AFECTA EL DESEMPEÑO Y/O CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES ACATUALES DE LAS ENFERMERAS/OS PROFESIONALES EN LOS CENTROS DE ATENCION PERMENTE DEL AREA DE SALUD DE QUICHE.



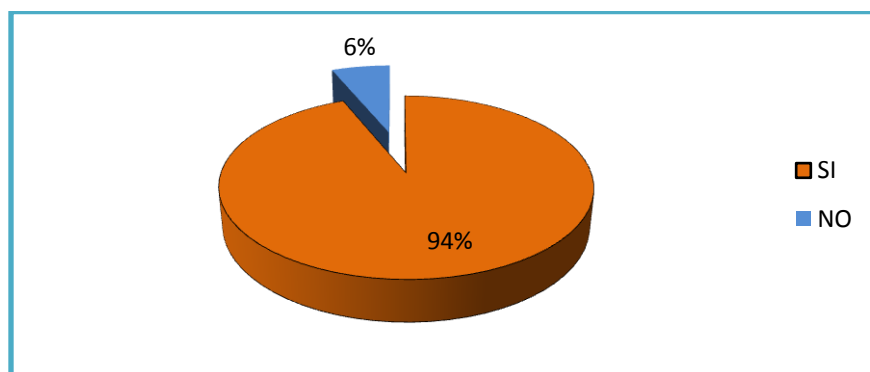
Fuente: Investigación de campo. Octubre a Noviembre 2012.

De acuerdo a los resultados obtenidos, se identifica que existen varios factores que dificultan el cumplimiento de las funciones, dentro de ellas se evidencia el área administrativa, la carga laboral y la parte política obtienen un 20%, el desempeño se refiere a todas las acciones o comportamientos observados en los colaboradores que son relevantes para los objetivos de la organización y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución en la empresa. Es también la manera en la cual cada persona realiza actividades productivas y el grado en que la persona cumple con los requisitos de su trabajo. Otro factor es el estrés y la diversidad de recurso humano que existe en los servicios, dentro del recurso humano se encuentran las educadoras, auxiliares de enfermería, personal administrativo, etc., teniendo un 13% lo que genera cierta dificultad para el profesional de enfermería el cumplimiento de las actividades que se desarrollan en los servicios de salud, y por ultimo un 7% el manejo de conflictos y el humanismo.

Son factores que afectan la calidad y la atención a los pacientes familia y comunidad.

GRAFICA No. 12

FUNCIONES DE LAS ENFERMERAS/OS PROFESIONALES Y LA IMPORTANCIA DE LA MEDICION Y MOTIVACION DE LAS FUNCIONES ACTUALES COMO JEFE DE ENFERMERIA EN LOS CENTROS DE ATENCION PERMANENTE DEL AREA DE SALUD DE QUICHE.



Fuente: Investigación de campo. Octubre a Noviembre 2012.

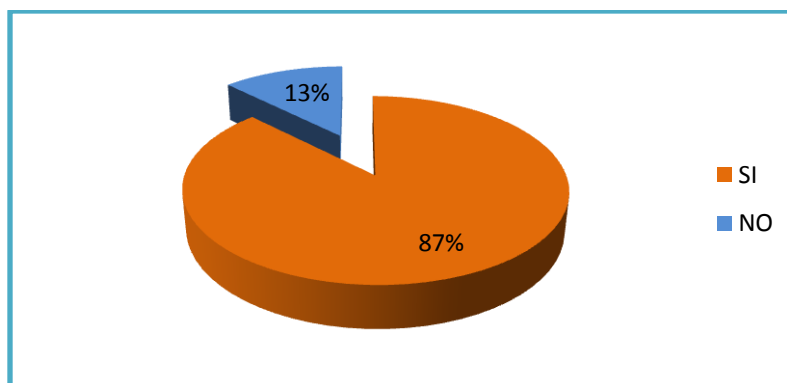
Se evidencia en la siguiente grafica que el 94% de las enfermeras/os profesionales de los centros de atención permanente considero importante y les motiva de forma positiva una medición del desempeño laboral, mientras que un 6% refiere que no y dentro de los aspectos importantes es que se proporciona sugerencias para mejorar el desempeño como trabajador/a lo cual ayudara a los servicios a brindar una atención con calidad y calidez de acuerdo a las necesidades de la población.

Una medición del desempeño laboral no solo abarca el cargo ocupado y/o funciones sino también en ser temas inseparables en una evaluación del desempeño.

Para establecer una medición de de las funciones se hará a través de una evaluación lo cual hace énfasis en el individuo y no en la impresión respecto a los hábitos personales observados en el trabajo. Esta debe concentrarse en un análisis objetivo del desempeño y no en la apreciación subjetiva de hábitos personales. Empeño y desempeño son dos cosas distintas.

GRAFICA No. 13

FUNCIONES DE LAS ENFERMEAS/OS PROFESIONALES Y LA IMPLEMENTACION DEL AREA DE HOSPITALIZACION GENERA CARGA LABORAL EN LOS CENTROS DE ATENCION PERMANENTE DEL AREA DE SALUD DE QUICHE.



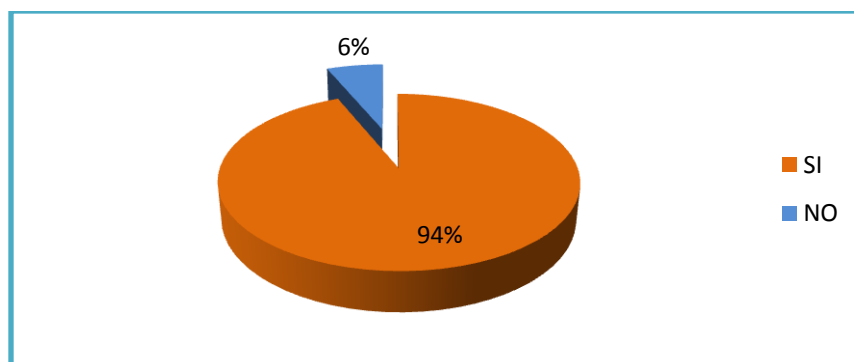
Fuente: Investigación de campo. Octubre a Noviembre 2012.

Se entiende que el área de hospitalización tiene sus propias metas o servicios específicos que hay que cumplir, lo cual genera múltiples actividades adicionales. En lo que se refiere la implementación del área de hospitalización un 87% responde que si les ha generado carga laboral y sobre todo el cumplimiento de las funciones y el 13% de las enfermeras/os profesionales refieren no tener dificultad en el cumplimiento ya que la cantidad de pacientes que ingresan son mínimos.

En el área de hospitalización se concreta en las actividades que van a mantener y recuperar las necesidades del individuo deterioradas por un proceso patológico. Para ello la función asistencial se desarrolla tomando los tres niveles de atención de salud y sus actividades se resumen en atender las necesidades básicas y aplicar cuidados para la reducción de los daños provocados por la enfermedad, mientras que en la comunidad el personal de enfermería desarrolla una función asistencial en este medio desde una interpretación como miembro de un equipo de salud comunitaria compartiendo actividades y objetivos.

GRAFICA No. 14

FUNCIONES DE LAS ENFERMERAS/OS PROFESIONALES Y EL ESTABLECIMIENTO DE UN ENCARGADO PARA EL AREA DE ENCAMAMIENTO COMO AREA PREVENTIVA DE LOS CENTROS DE ATENCION PERMANENTE DEL AREA DE SALUD DE QUICHE.



Fuente: Investigación de campo. Octubre a Noviembre 2012.

Se evidencia en la siguiente gráfica que el 94% de las enfermeras/os profesionales de los centros de atención permanente creen importante que exista una enfermera jefe del área de encamamiento como la jefe del área comunitaria, no así velar por la administración de todo el servicio. Por otro lado el 6% no considera importante un encargado o jefe del área de encamamiento. Considerando que el área de hospitalización requiere satisfacer otras necesidades del individuo en el servicio, mientras que en el área comunitaria existen programas lo cual es importante cumplir establecer metas y el enfoque es al usuario, familia y comunidad.

Dentro de los beneficios esta el que se tenga más tiempo para dedicarle a las funciones y enfocarse al servicio como tal. Considerando que la atención a los servicios será de calidad y de forma integral.

## **CAPITULO V**

### **ANALISIS DE LA HIPOTESIS**

Se realizo comprobación de hipótesis ya que se evidencio que las funciones actuales de las enfermera/os profesionales no son acorde al desempeño actual.

El estudio partió de la hipótesis:

“Las funciones de las enfermeras/os profesionales de los centros de atención permanente de Quiche no son acorde al desempeño actual”.

En función al planteamiento hipotético se puede deducir que los indicadores de las variables se comportan de la siguiente manera:

5.1 Para la variable funciones de enfermería se tiene que:

- a) El 100% del profesional de enfermería indico que la importancia de la profesión de enfermería en los servicios de salud es alta.
- b) El 100% del profesional de enfermería se apoya de características como integral, humanística, presta atención de forma individualizada y sobre todo guía sus acciones a través de principios científicos y del código de enfermería.
- c) El 100% del profesional de enfermería indico que el papel que juega como jefe de enfermería en los servicios es importante como los demás puestos dentro de los centros de atención permanente.
- d) El 100% de los servicios donde laboran las enfermeras/os profesionales del estudio prestan atención permanente los 365 días del año.
- e) El 75% de los servicios tienen pacientes hospitalizados de forma ocasional, el 19% recibe pacientes diariamente y el 6% todavía no ha tenido la necesidad de hospitalizar a pacientes.
- f) Dentro de las acciones adicionales más comunes realizadas según los resultados de la investigación está la visita médica, atención del parto, capacitación al personal en relación al expediente clínico, organización



del personal y del servicio, rol de turnos, orientación al personal nuevo de enfermería y medico de los programas del ministerio de salud pública y del área de encamamiento, rol de dirección en algunos centros de atención permanente, rondas de enfermería, monitoreo y evaluación al personal nuevo, la satisfacción de las necesidades del paciente hospitalizado y del área comunitaria, asignaciones, estadísticas hospitalarias, ronda de enfermería, traslados, evaluación del desempeño al recurso humano, colocación de sondas, cuidados post mortum, estudio de casos clínicos, orientación individualizada a pacientes hospitalizados, etc.

- g) El 100% del profesional de enfermería indicó que el área de investigación en los servicios de salud es alta.
- h) Las enfermeras/os profesionales encargados de los distritos ejecutan las cuatro áreas del ejercicio profesional pero el 50% del tiempo lo utilizan para ejecutar acciones administrativas, el otro 50% en la docencia, investigación y cuidado directo. Mientras que la implementación del área de encamamiento requiere un 60% de tiempo para el área de cuidado directo, y el 40% para las otras áreas.
- i) El 69% de las enfermeras/os respondieron que tuvieron dificultad para administrar un servicio, mientras que el 31% refirieron no haber tenido problema para la administración del servicio.

5.2. Para la variable desempeño laboral, se tiene que:

- a) El 87% del total de enfermeras/os que administran un servicio conocen sus responsabilidades y funciones y el 13% indicó no conocer las responsabilidades y funciones actuales.
- b) El 53% del profesional de enfermería desconoce un instrumento específico de evaluación del desempeño mientras que el 47% refiere si conocer el instrumento que ha sido establecido por el área de salud, donde evalúan actitudes.

- c) El 60% de las enfermeras/os profesionales responden a que las funciones y responsabilidades que se realizan no se han dado de acuerdo al cambio del servicio ahora que un centro de salud tipo B para a ser centro de atención permanente. Un 40% responde que las funciones anteriores se acoplan al servicio pero que se ha tenido dificultades para realizarlo.
- d) el 53% de las enfermeras/os si conocen sus fortalezas y debilidades cuando se realiza evaluación, y el 47% indica no haber tenido evaluación del desempeño y por ende desconocen sus debilidades y fortalezas.
- e) el 33% de las enfermeras/os profesionales se les ha dado a conocer sus debilidades y fortalezas por medio de la evaluación de coberturas de los programas del Ministerio de Salud Pública y no así de las funciones de acuerdo a las áreas del ejercicio profesional como cuidado directo, administración, docencia e investigación, el 27% refiere que se hace de forma espontanea y verbal, el otro 27% no se da a conocer de ninguna forma sus debilidades. Por último el 13% lo recibe por medio de recomendaciones y observaciones.
- f) el 63% refirió que no se dan a conocer resultados y/o aspectos de comportamiento y desempeño de cada profesional de enfermería ya que no se lleva a cabo una evaluación de desempeño. El 37% refirió que si se le dio a conocer los aspectos de comportamiento y desempeño que más valora la profesión de enfermería.
- g) El 94% indicó que no tienen relación con las que realiza actualmente, mientras que el 6% indico que las funciones establecidas por la Dirección de Área de salud si tienen relación con la que ejecuta actualmente.
- h) El 20% del personal de enfermería indico que la carga laboral, las actividades administrativas y la situación política son factores que afecta el cumplimiento de las funciones, mientras que el 13% indico que el estrés y la diversidad del recurso humano existente en los centros de

atención permanente afectan significativamente y el 7% indico que el manejo de conflicto es el factor primordial.

- i) El 94% de las enfermeras/os profesionales de los centros de atención permanente consideró importante y les motiva de forma positiva una medición del desempeño laboral, mientras que un 6% refiere que no considera necesario una medición.
- j) El 87% respondió que la implementación del área de hospitalización si les ha generado carga laboral y sobre todo el cumplimiento de las funciones y el 13% refieren no tener dificultad en el cumplimiento ya que la cantidad de pacientes que ingresan son mínimos.
- k) El 94% de las enfermeras/os profesionales de los centros de atención permanente indico importante que exista una enfermera jefe del área de encamamiento y para el área comunitaria, por otro lado el 6% no considera importante un encargado o jefe del área de encamamiento.

En virtud a todo lo anterior las funciones de las enfermeras /os profesionales de los centros de atención permanente de Quiche, no son acorde al desempeño laboral actual.

### 5.3 CONCLUSIONES

- a) Las funciones identificadas según los resultados de estudio para el funcionamiento del centro de atención permanente no tienen relación con lo establecido afectando el desempeño actual debido a que se brinda atención de encamamiento lo que ha generado realizar otras funciones con enfoque hospitalario.
- b) Las funciones de las enfermeras/os profesionales de los centros de atención permanente están organizadas en base a las áreas del ejercicio profesional y de acuerdo a resultados la mayoría utiliza de un 40 a 80% en el área de administración y un 20% en las áreas de cuidado directo, investigación y docencia.
- c) De acuerdo a los resultados obtenidos del estudio se evidencio que el 100% de las enfermeras/os profesionales identifico que el profesional de enfermería es indispensable dentro del equipo para el funcionamiento de los servicios debido a las funciones que desempeña.
- d) dentro de los factores que afectan el desempeño laboral de las enfermeras/os profesionales de los centros de atención permanente se encuentran la carga laboral, las actividades administrativas, la política, el estrés, la diversidad del recurso humano en los servicios y el manejo de conflictos.
- e) Se establecen funciones de enfermera jefe del área de encamamiento.
- f) La hipótesis se comprobó totalmente.

## 5.4 RECOMENDACIONES

- a) Establecer funciones acorde a la estructura funcional del servicio prestado a la población.
- b) Establecer un instrumento de evaluación de desempeño tomando en cuenta las funciones que se desarrollan en los centros de atención permanente.
- c) Los profesionales de enfermería brinden una atención integral a los usuarios que consulten los servicios tomando en cuenta las características que identifican a enfermería.
- d) Es indispensable que en los centros de atención permanente exista otra enfermera/o jefe del área de encamamiento para planificar, administrar y ejecutar acciones encaminadas al cuidado del paciente y por consiguiente apoyar las acciones de la enfermera jefe de un centro de atención permanente esto disminuirá la carga laboral.
- e) Establecer de la dirección de Área de Salud las funciones de la enfermera/o jefe del área de encamamiento en base a las áreas del ejercicio profesional para proporcionar apoyo a la enfermera jefe del Centro de Atención Permanente.

## **CAPITULO VI**

### **MANUAL DE FUNCIONES DE LA ENFERMERA/O JEFE DEL AREA DE ENCAMAMIENTO**

#### **INTRODUCCION**

El presente manual de funciones constituye un instrumento técnico administrativo que tiene por finalidad regular y organizar la estructura interna del departamento de enfermería del área de salud de Quiché, este está dirigido a enfermeras/os profesionales de los centros de atención permanente es con el propósito de dar respuesta a la necesidad que existe en los servicios de salud.

Se elaboro un perfil de puestos y al mismo tiempo se establecen funciones acorde a las funciones que se llevan a cabo en los centros de atención permanente. Se finaliza elaborando un instrumento de evaluación de desempeño basándose a las funciones del enfermero/a jefe del área de encamamiento. Esto con la finalidad de apoyar las actividades que desarrolla una enfermera jefe de distrito.

En este sentido la formulación del presente manual permitirá a la gerencia de recurso humano del área de salud de Quiche lograr un proceso gradual de racionalización en la utilización del potencial humano

## **OBJETIVOS**

- ✓ Identificar las funciones de la enfermera/o jefe de del área de encamamiento.
- ✓ Establecer funciones de la enfermera jefe del área de encamamiento de acuerdo a las áreas del ejercicio profesional.

## 6. 1 DESCRIPTOR DE PUESTOS

### DESCRIPTOR DE PUESTO

|                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> Enfermera jefe de la unidad de Encamamiento                                               |
| <b>No. DE OCUPANTES:</b> 01                                                                                         |
| <b>EMPRESA:</b> Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social                                                     |
| <b>DEPARTAMENTO:</b> Enfermería                                                                                     |
| <b>PUESTO DE DIRECTOR SUPERIOR:</b> Enfermera Jefe de Distrito                                                      |
| <b>PUESTOS QUE SUPERVISA:</b> Auxiliares de enfermería                                                              |
| <b>BIENES A SU CARGO:</b> Equipos de enfermería, y de oficina, archivos de personal, información de la institución. |
| <b>CÓDIGO:</b>                                                                                                      |
| <b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> Junio del 2013.                                                                        |
| <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b> Junio del 2013.                                                                      |

#### DESCRIPCIÓN

Trabajo técnico- administrativo, que consiste en planificar, organizar, dirigir, supervisar, administrar y evaluar la atención de Enfermería de una o dos unidades del CAP para las 24 horas del día.

#### PERFIL DEL PUESTO

##### Nivel de educación formal:

- ✓ Técnico Universitario en Enfermería.

##### Experiencia:

- ✓ No indispensable.

##### CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y DESTREZAS:

###### CONOCIMIENTOS EN:

- ✓ Principios y técnicas de enfermería.
- ✓ Practicas de enfermería.
- ✓ Administración de medicamentos y métodos de control de aplicación de tratamientos médicos.
- ✓ Equipo instrumental utilizado en el área.
- ✓ computación.



**HABILIDAD PARA:**

- ✓ Tratar con pacientes.
- ✓ Supervisar personal.
- ✓ Tratar en forma cortés y eficaz al público en general.
- ✓ Redactar informes.
- ✓ Decidir rápida y acertadamente en casos de emergencias médicas.
- ✓ Instruir a otros en el área de enfermería.

**DESTREZAS EN:**

- ✓ El manejo de equipos, materiales e instrumentos del área.
- ✓ El manejo de equipos de computación.

**ADiestRAMIENTO REQUERIDO:**

- ✓ Salud ocupacional.
- ✓ Riesgos profesionales.
- ✓ Relaciones humanas.
- ✓ Computación.
- ✓ Actualización en el área de enfermería.

**Cualidades Personales:**

- ✓ Buenas relaciones humanas
- ✓ Capacidad para planificar, organizar, dirigir y controlar el trabajo del área
- ✓ Capacidad para expresarse, comunicarse y dar instrucciones de manera oral y escrita
- ✓ Capacidad para resolver situaciones imprevistas y toma de decisiones
- ✓ Discreción
- ✓ Iniciativa y creatividad
- ✓ Responsabilidad y honestidad
- ✓ Liderazgo
- ✓ Actitud de servicio

## **6.2 FUNCIONES DE LA ENFERMERA/O JEFE DE LAUNIDAD AREA**

### **ENCAMAMIENTO**

|                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>NOMBRE DEL PUESTO:</b> Enfermera jefe de la unidad de encamamiento                                                            |
| <b>No. DE OCUPANTES:</b> 01                                                                                                      |
| <b>EMPRESA:</b> Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social                                                                  |
| <b>DEPARTAMENTO:</b> Recursos Humanos                                                                                            |
| <b>PUESTO DE DIRECTOR SUPERIOR:</b> Técnica administrativamente de la Enfermera o Enfermero jefe del departamento de enfermería. |
| <b>PUESTOS QUE SUPERVISA:</b> Auxiliares de enfermería                                                                           |
| <b>BIENES A SU CARGO:</b> Equipo médico y quirúrgico, material e insumos del servicio.                                           |
| <b>RECIBE SUPERVISION:</b> De supervisora de enfermería y jefe de enfermería                                                     |
| <b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> Noviembre de 2012                                                                                   |
| <b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN:</b>                                                                                                   |

| <b>DESCRIPCIÓN</b>                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trabajo técnico- administrativo, que consiste en planificar, organizar, dirigir, supervisar, administrar y evaluar la atención de Enfermería de una o dos unidades del CAP para las 24 horas del día. |

| <b>OBJETIVOS</b>                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>GENERAL</b> <ul style="list-style-type: none"><li>② planificar, organizar, dirigir, supervisar, administrar y evaluar la atención de Enfermería de una o dos unidades del CAP para las 24 horas del día para la mejora de la institución.</li></ul>   |
| <b>ESPECÍFICOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>② Participar en todas las actividades que se desarrollan en el Centro de Atención Permanente.</li><li>② Planificar acciones encaminadas a la atención del usuario familia y comunidad</li></ul> |

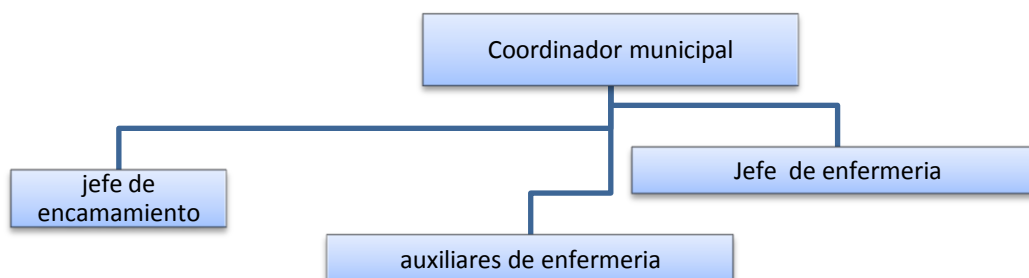
## VISIÓN

Ser una persona que coadyuve al desarrollo de los diferentes procedimientos propios del departamento de recursos humanos dentro de la institución de forma pertinente y eficaz.

## MISIÓN

Ser una persona con principios y valores institucionales que se reflejen en las diversas actividades propias del puesto que desempeña.

## UBICACIÓN DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN



## RESPONSABILIDADES

- ② Participar activamente en la atención de enfermería.
- ② Planificar, dirigir, supervisar y evaluar la atención de enfermería, que se brinda en la unidad clínica, aplicando principios científicos que garanticen la individualidad, seguridad y satisfacción de necesidades básicas del paciente.
- ② Realizar y/o supervisar de la atención directa de enfermería a pacientes hospitalizados.

## COMPETENCIAS

### CONOCIMIENTOS

- ② Administración de recursos humanos
- ② Cuidado directo
- ② Administración del servicio

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>👁️ Técnicas de enfermería</li> </ul> <p><b>HABILIDADES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>👁️ Actitud de servicio</li> <li>👁️ Buenas relaciones interpersonales</li> <li>👁️ Liderazgo</li> <li>👁️ organizado</li> </ul> <p><b>COMPROMISOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>👁️ Servicio</li> <li>👁️ Con los valores del servicio</li> </ul> <p><b>CONDICIONES DEL PUESTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>👁️ Horario de lunes a viernes de 8:00 a 16:30 horas</li> </ul> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| FUNCIÓN                                                                                                                                                                                                                                   | ACTIVIDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | FRECUENCIA                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>AREA DE ATENCION DIRECTA</b>                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                         |
| Planificar, dirigir, supervisar y evaluar la atención de enfermería, que se brinda en la unidad clínica, aplicando principios científicos que garanticen la individualidad, seguridad y satisfacción de necesidades básicas del paciente. | <ul style="list-style-type: none"> <li>👁️ Brindar cuidado directo a pacientes en el servicio</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>👁️ Anual</li> </ul>                                                                              |
| Realizar y/o supervisar de la atención directa de enfermería a pacientes hospitalizados.                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>👁️ Satisfacción de necesidades psíquicas, físicas, bio sociales, alimentación, eliminación.</li> <li>👁️ Cuidados higiénicos.</li> <li>👁️ Curaciones.</li> <li>👁️ Brindar apoyo emocional, comodidad, seguridad, atención espiritual a paciente y a la familia en forma individual y respetando su credo religioso.</li> <li>👁️ Asistir a pacientes en la realización de procedimientos médicos especiales.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>👁️ Diario</li> <li>👁️ Diario</li> <li>👁️ Diario</li> <li>👁️ Diario</li> <li>👁️ diario</li> </ul> |
| Supervisar la realización de procedimientos y atención de enfermería, mediante la aplicación de principios                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>👁️ supervisar y dirigir la realización de procedimientos y atención de Enfermería, que efectúa el personal auxiliar de enfermería a cada uno de los</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>👁️ Diario</li> </ul>                                                                             |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>científicos, que garanticen la atención de un cuidado individualizado, seguro y libre de riesgos.</p>                                                                                                                                                                                                  | <p>pacientes de la unidad, aplicando los estándares de atención en salud.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utiliza juicio crítico en la toma de decisiones, al proporcionar atención y/o medidas de urgencia a pacientes que presenten cambios súbitos en su evolución o estado general.</li> <li>• Mantener vías respiratorias permeables.</li> <li>• Mantener en nivel de oxigenación adecuada por medio de la aplicación de oxigenoterapia.</li> <li>• Supervisa el control de signos vitales.</li> <li>• Asegurar una vía de ingreso inmediato al torrente sanguíneo.</li> <li>• Evaluar el estado físico del paciente.</li> <li>• Evaluar el estado emocional del paciente.</li> <li>• Administración inmediata de medicamento según la urgencia.</li> </ul> <p>• Supervisar la aplicación de técnicas de asepsia para la desinfección terminal del material, equipo y ambiente de la unidad.</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diario</li> <li>• Diario</li> <li>• Diario</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Asumir la responsabilidad de la continuidad de la atención de enfermería a cada uno de los pacientes de la unida, durante las 24 horas del día, aplicando los estándares de atención en salud.</li> <li>• Apoyo de partos en pacientes secundigestas.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener la individualidad de la paciente.</li> <li>• Brindar apoyo emocional y comodidad a la paciente.</li> <li>• Control de trabajo de parto en pacientes de alto riesgo con tratamiento de inducción, conducción, preeclampsia, amenaza de parto prematuro, placenta previa etc.</li> <li>• Bridar cuidado inmediato a recién</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diario</li> <li>• Diario</li> <li>• Diario</li> </ul> |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Atención de partos en pacientes primigestas en caso de emergencia.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                | <p>nacido normal y patológico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ligadura del Cordón Umbilical.</li> <li>• Oxigenoterapia</li> <li>• Canalización de vena por orden medica.</li> <li>• Aspiración de flemas</li> <li>• Maniobras de resucitación</li> <li>• Identificación del recién nacido.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Diario</li> </ul>                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Manejo de aparatos: succión, aspiradoras e incubadoras.</li> <li>☉ Efectuar rondas de enfermería, para detectar necesidades de atención de cada uno de los pacientes de la unidad.</li> <li>☉ Elaborar, ejecuta, supervisa y evalúa el plan individual de atención de enfermería.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Adaptar la atención de enfermería a las necesidades del paciente, recursos existentes, diagnostico y tratamiento.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Diario</li> </ul>                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Efectuar ingresos y egresos, traslados de pacientes.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Efectuar entrevistas a pacientes y familia, al ingreso y/o durante la estancia del mismo en la unidad.</li> <li>☉ Proporcionar orientación en cuanto planta física de la unidad, horario de visita, orientación y enseñanza que el paciente o familia lo solicite.</li> <li>☉ Oriente al paciente y familia sobre su cuidado y tratamiento a seguir durante su hogar, facilitando el auto cuidado del mismo (Plan educacional).</li> <li>☉ Orientar a familia y pacientes sobre normas hospitalarias.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Diario</li> <li>☉ Diario</li> <li>☉ Diario</li> <li>☉ Diario</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Establecer un sistema que facilite el control constante sobre el estado general a los pacientes de la unidad, que incluye</li> </ul>                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Recibo y entrega de turno.</li> <li>☉ Participación activa durante la visita clínica.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Diario</li> <li>☉ Diario</li> </ul>                                     |

|                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| necesidades de atención, evolución, diagnóstico, tratamiento procedimiento etc.                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Revisión de historia clínica, que incluye trámite de órdenes médicas.</li> <li>☉ Reporte diario de pacientes y la unidad.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Diario</li> <li>☉ Diario</li> </ul>                                                       |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Supervisar el cumplimiento del tratamiento médico establecido a pacientes.</li> </ul>                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Control de ingesta y excreta.</li> <li>☉ Recolección de muestras de laboratorio.</li> <li>☉ Control de catéteres, soluciones intravenosas, etc.</li> <li>☉ Asegurar una vía de ingreso al torrente sanguíneo en niños y adultos.</li> <li>☉ Administración de medicamentos por las diferentes vías tomando en los cinco correctos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Diario</li> <li>☉ Diario</li> <li>☉ Diario</li> <li>☉ Diario</li> <li>☉ Diario</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Supervisar y promover un ambiente adecuado, seguro libre de riesgos, para el paciente, familia y personal del servicio.</li> </ul>                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Reportar al médico los efectos secundarios que se presenten durante o posteriormente a la administración de los mismos.</li> <li>☉ Utilizar juicio crítico y conocimientos para aplicar medidas de urgencia, ante reacciones secundarias de los tratamientos.</li> <li>☉ Proporciona ayuda emocional y cuidado físico.</li> </ul>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Diario</li> <li>☉ Diario</li> <li>☉ Diario</li> </ul>                                     |
| <b>AREA ADMINISTRATIVA</b>                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Responsable de organizar, administrar, supervisar, dirigir, ejecutar y evaluar la atención de enfermería de la unidad, las 24 horas del día.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Planificar, dirigir, ejecutar, supervisar y evaluar la atención que se brinda en el servicio.</li> <li>☉ Elaborar diagnóstico administrativo de la unidad.</li> </ul>                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Anual</li> <li>☉ Mensual</li> <li>☉ Diario</li> <li>☉ Anual</li> </ul>                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Recibir y entregar turnos con el personal de enfermería.</li> </ul>                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Estado y evolución del paciente</li> <li>☉ Capacidad y experiencia del</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Diario</li> <li>☉ Semanal</li> </ul>                                                      |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>④ Asignar y reasignar a personal de enfermería en cada uno y/o en situaciones especiales y acuerdo a:</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>personal de enfermería</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>④ Necesidades de la unidad</li> <li>④ Actividad y procedimientos específicos de la atención a pacientes.</li> </ul>                                                                                                                                              |                                                                                                                     |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>④ Orientar al personal de la unidad, sobre sus actividades y supervisar el cumplimiento de las mismas.</li> <li>④ Identificar necesidades del personal de enfermería de la unidad.</li> <li>④ Elaborar mensualmente el rol de turno del personal auxiliar de enfermería (encamamiento)</li> <li>④ Evaluar situaciones especiales para autorizar, permisos, días libres, cambios de turnos, del personal de auxiliar de enfermería según normas establecidas.</li> <li>④ Establecer mecanismos de coordinación y comunicación con otros miembros del equipo de Salud y/o servicios de apoyo de la institución para asegurar la atención de los pacientes durante las 24 horas del día.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>④ Fomentar y mantener buenas relaciones interpersonales</li> <li>④ Respetar la individualidad del paciente, familia y personal</li> <li>④ Mantener las líneas de autoridad establecidas.</li> <li>④ Supervisar el uso correcto del uniforme del personal de auxiliar de enfermería.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>④ Diario</li> <li>④ Mensual</li> <li>④ Semanal</li> </ul>                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>④ Supervisar el listado diario de pacientes hospitalizados y comprobación de censo diario.</li> <li>④ Planificar, dirigir periódicamente reuniones con el personal de enfermería, de carácter administrativo y de enfermería.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>④ Realizar entrevistas, para conocer sus necesidades y limitaciones, e informales sobre su rendimiento.</li> <li>④ Supervisar diariamente el desempeño del personal de enfermería.</li> </ul>                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>④ Mensual</li> <li>④ Semestral</li> <li>④ Anual</li> <li>④ Diario</li> </ul> |



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Cumplir, interpretar, implementar y supervisar el cumplimiento de normas, reglamentos nacionales e internos, funciones, guías y procedimientos espaciales, a personal de enfermería.</li> <li>☉ Evaluación del personal de enfermería de la unidad, en forma escrita según formato y normas establecidas por el departamento de enfermería(DASQ).</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Elaborar en el expediente del personal de enfermería su anecdotario correspondiente.</li> <li>☉ Estimular al personal de enfermería para mejorar su rendimiento laboral</li> </ul>                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Diario</li> <li>☉ Mensual</li> <li>☉ Semestral</li> <li>☉ Anual</li> <br/> <li>☉ Diario</li> </ul> |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Tomar decisiones para solucionar problemas que se presenten durante el desempeño de las funciones del personal, dejando constancia escrita de lo ocurrido, la decisión tomada y el resultado obtenido.</li> <li>☉ Utilizar juicio crítico para aplicar normas disciplinarias de acuerdo a situaciones especiales que se presenten.</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Elaborar anecdotarios y/o reporte del personal de enfermería y otros, que incurran en falta, archivarlas en expedientes correspondientes, haciéndolo del conocimiento de la supervisora, según normas establecidas para el efecto.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Cuando se requiere</li> </ul>                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Elaborar, desarrollar y evaluar el Plan anual de trabajo de la unidad.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Informar del trabajo realizado a la supervisora, según programación establecida en el Plan anual.</li> </ul>                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Mensual</li> </ul>                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Contribuir a disminuir los costos de la atención a pacientes, de la unidad; mediante la supervisión oportuna de la calidad y cantidad de material y equipo suministrado.</li> </ul>                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Toma de decisiones que aseguren el manejo adecuado y económico del mismo.</li> </ul>                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Diario</li> </ul>                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Identificar necesidades de material, equipo médico quirúrgico, suministros,</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Asumir la responsabilidad de requisiciones a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Farmacia</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>☉ Semanal</li> </ul>                                                                                 |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>papelería y medicamentos de la unidad.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Almacén</li> <li>• Administración</li> </ul> <p>☉ Promover en situaciones emergentes de: medicamentos, equipo y material a la unidad, de acuerdo a la disponibilidad de recursos de la institución</p> <p>☉ Asumir la responsabilidad del manejo y control de estupefacientes y otras drogas de uso delicado.</p> <p>☉ Recibir medicamentos de los pacientes de la unidad, según unidosis.</p> <p>☉ Revisar medicamentos y equipo existente en el carro rojo de la unidad a su cargo.</p> | <p>☉ Diario</p> <p>☉ Mensual</p><br><p>☉ Semanal</p> <p>☉ Mensual</p><br><p>☉ Diario</p><br><p>☉ Semanal</p> |
| <p>☉ Asumir la responsabilidad, ante administración y dirección de la institución, por la conservación del equipo médico- quirúrgico, fijo y fungible de la unidad, a través de la tarjeta de responsabilidad</p> <p>☉ Supervisar periódicamente el buen funcionamiento y permanencia del equipo médico quirúrgico y/o planta física de la unidad.</p> | <p>☉ Efectuar órdenes de trabajo para el mantenimiento de dicho equipo y ambiente de la unidad.</p> <p>☉ Sugerir cambios necesarios de la unidad, instalaciones, ambiente físico, que favorezca la seguridad y atención de pacientes y personal médico quirúrgico y/o planta física de la unidad.</p>                                                                                                                                                                                                                              | <p>☉ Mensual</p> <p>☉ Anual</p><br><p>☉ Mensual</p>                                                          |
| <p>☉ Establecer un mecanismo de control y revisión constante de las condiciones higiénicas y de saneamiento del ambiente de la unidad</p> <p>☉ Realizar trámites según normas</p>                                                                                                                                                                      | <p>☉ Transcribir indicaciones medicas</p> <p>☉ Tramitar ingresos, traslados y egresos de pacientes</p> <p>☉ Hacer anotaciones pertinentes en el expediente</p> <p>☉ Supervisa la entrega de historias</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>☉ Diario</p> <p>☉ Diario</p><br><p>☉ Diario</p><br><p>☉ Diario</p>                                        |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| establecidas para pacientes fallecidos.<br><input type="checkbox"/> Revisar expediente clínico para asegurar la continuidad de la atención.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | clínicas de egresos o registros médicos según procedimiento establecido.                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                 |
| <input type="checkbox"/> Elaborar informes estadísticos de actividades realizadas por enfermería<br><input type="checkbox"/> Elaboración y comprobación del censo diario<br><input type="checkbox"/> Integrar y participar en comités establecidos por la institución<br><input type="checkbox"/> Asistir y participar en reuniones técnicas administrativas, ordinarias y extraordinarias que planifique la jefatura de enfermería<br><input type="checkbox"/> Apoya en la supervisión y coordinación y la evaluación de práctica de estudiantes de enfermería. | <input type="checkbox"/> Supervisar, dirigir y evaluar el desarrollo de actividades del plan de práctica clínica de estudiantes de enfermería y otros.                                                | <input type="checkbox"/> Mensual<br><br><input type="checkbox"/> Diario<br><br><input type="checkbox"/> Anual<br><br><input type="checkbox"/> Mensual<br><br><input type="checkbox"/> semestral |
| <input type="checkbox"/> Participar en la organización, actualización y dirección del plan de Emergencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <input type="checkbox"/> Participa en el cumplimiento y ejecución del Plan de Emergencia en situaciones de desastre.                                                                                  | <input type="checkbox"/> anual                                                                                                                                                                  |
| <b>AREA DE DOCENCIA</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                 |
| <input type="checkbox"/> Promover y estimular el desarrollo de capacidades y conocimientos del personal de enfermería en la unidad.<br><input type="checkbox"/> Detectar necesidades de capacitación y actualización de conocimientos del personal de enfermería de los servicios.<br><input type="checkbox"/> Apoyar al comité en la planificación de programas                                                                                                                                                                                                 | <input type="checkbox"/> Facilitar la participación del personal de enfermería en actividades educativas; seminarios, talleres, cursillos, para mover y desarrollar las potencialidades individuales. | <input type="checkbox"/> Semanal<br><input type="checkbox"/> Mensual<br><br><br><input type="checkbox"/> Mensual                                                                                |

|                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                     |                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| <p>educativos a través de educación continua y en servicio.</p> <p>② Organiza, planifica, supervisa y ejecuta programas de enseñanza para asegurar el auto cuidado en el hogar; de pacientes y su familia en situaciones de alto riesgo.</p> | <p>② Cuidados post parto</p> <p>② Cuidados del recién nacido.</p> <p>② Cuidados de herida</p>                                                                                                       | <p>② diario</p>  |
| <p>② Proporcionar enseñanza oportuna de acuerdo a necesidades detectadas o referidas a través de la supervisión y dirección del cuidado de enfermería.</p>                                                                                   | <p>② Paciente y familia</p> <p>② Personal de enfermería</p> <p>② Estudiantes de enfermería</p>                                                                                                      | <p>② mensual</p> |
| <p>② Elabora, actualiza, desarrolla y evalúa el Plan de orientación para el personal de enfermería, estudiantes, sobre la organización y funcionamiento de la unidad de encamamiento.</p>                                                    | <p>② Facilitar la participación del personal de enfermería en actividades educativas, seminarios, talleres, para desarrollar las potencialidades individuales.</p>                                  | <p>② diario</p>  |
| <p>② participar activamente en actividades científicas de profesionales de enfermería como talleres, jornadas para mantenerse informada y actualizada en políticas de salud y nuevos avances.</p>                                            |                                                                                                                                                                                                     | <p>② mensual</p> |
| <b>AREA DE INVESTIGACION</b>                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                     |                  |
| <p>② Planificar, promover y efectuar estudios de investigación.</p>                                                                                                                                                                          | <p>② Investigarla calidad de atención de enfermería, de acuerdo a los estándares de atención en salud</p> <p>② Investigar los problemas y necesidades individuales de los pacientes el servicio</p> | <p>② Semanal</p> |

|                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>④ Investigar necesidades y problemas individuales del personal de enfermería, que afectan su rendimiento.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>④ Apoya en promover, fomentar y ejecutar, actividades de Vigilancia Epidemiológica.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>④ Participar en el comité de Infecciones Nosocomiales. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Notificar los casos con diagnóstico de infección y sospechosos.</li> <li>• Identificar las necesidades y establecer o plantear medidas correctivas</li> <li>• Divulgar y velar por el cumplimiento de las decisiones del comité y participa en la actualización de manuales de normas del servicio.</li> </ul> </li> <li>④ Apoya en la supervisión y el cumplimiento de las normas relacionadas a la Vigilancia Epidemiológica</li> <li>④ Dotar al servicio de instrumentos necesarios para la realización de actividades de vigilancia y control de infecciones nosocomiales.</li> <li>④ Utiliza juicio crítico para establecer medidas de aislamiento al detectar un caso de infección.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>④ Semanal</li> <li>④ Mensual</li> <li>④ anual</li> </ul> |

### 6.3. INSTRUMENTO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO

#### EVALUACION DEL DESEMPEÑO

|          |                            |                   |
|----------|----------------------------|-------------------|
| Evaluado | <b>INFORMACION GENERAL</b> |                   |
|          | <b>Nombres:</b>            | <b>Apellidos:</b> |
|          | <b>Dependencia:</b>        |                   |

|                                |                          |                          |                          |            |                      |                      |                      |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Evaluador                      | <b>Nombres:</b>          |                          | <b>Apellidos</b>         |            |                      |                      |                      |
|                                | <b>Cargo:</b>            |                          |                          |            |                      |                      |                      |
|                                | <b>Periodo evaluado</b>  |                          |                          |            |                      |                      |                      |
|                                | <b>Desde</b>             | <b>Día</b>               | <b>Mes</b>               | <b>Año</b> | <b>Hasta</b>         | <b>Día</b>           | <b>Mes</b>           |
|                                | <input type="text"/>     | <input type="text"/>     | <input type="text"/>     |            | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <b>MOTIVO DE LA EVALUACION</b> |                          |                          |                          |            |                      |                      |                      |
| <b>Periodo anual evaluador</b> | <b>cambio de empleo</b>  | <b>Periodo de prueba</b> | <b>cambio de</b>         |            |                      |                      |                      |
| <input type="checkbox"/>       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |            |                      |                      |                      |

**Instrucciones:**

Evalué cuidadosamente el desempeño en el trabajo del colaborador en relación con los requerimientos actuales del puesto. Marque el cuadro de clasificación para indicar el desempeño del empleado.

| <b>ACTITUDES PERSONALES</b>      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | <b>AREAS DE DESEMPEÑO</b>                                                                                                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----------------------------------|---|---|---|---|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| Coopera con la institución       |   |   |   |   |   | <b>AREA ADMINISTRATIVA</b>                                                                                                                   |   |   |   |   |   |
|                                  |   |   |   |   |   | Responsable de organizar, administrar, supervisar, dirigir, ejecutar y evaluar la atención de enfermería de la unidad, las 24 horas del día. |   |   |   |   |   |
| Tiene conocimiento de su trabajo |   |   |   |   |   | Recibe y entrega turnos con el personal de enfermería.                                                                                       |   |   |   |   |   |
| Buena capacidad de realización   |   |   |   |   |   | Asigna y reasigna a personal de enfermería en cada uno y/o en situaciones especiales.                                                        |   |   |   |   |   |
| Buena iniciativa                 |   |   |   |   |   | Orienta al personal de la unidad, sobre sus actividades y supervisar el cumplimiento de las mismas.                                          |   |   |   |   |   |

|                                                                        |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                              |  |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| Es dinámico                                                            |  |  |  |  | Identifica necesidades del personal de enfermería de la unidad.                                                                                                                                              |  |  |  |  |  |
| Conoce su trabajo                                                      |  |  |  |  | Elabora mensualmente el rol de turno del personal auxiliar de enfermería (encamamiento)                                                                                                                      |  |  |  |  |  |
| Potencial de desarrollo                                                |  |  |  |  | Evalúa situaciones especiales para autorizar, permisos, días libres, cambios de turnos, del personal de auxiliar de enfermería según normas establecidas.                                                    |  |  |  |  |  |
| Comportamiento dinámico                                                |  |  |  |  | Establece mecanismos de coordinación y comunicación con otros miembros del equipo de Salud y/o servicios de apoyo de la institución para asegurar la atención de los pacientes durante las 24 horas del día. |  |  |  |  |  |
| Ofrece buen servicio a las personas                                    |  |  |  |  | Supervisa el listado diario de pacientes hospitalizados y comprobación de censo diario.                                                                                                                      |  |  |  |  |  |
| Buenas relaciones interpersonales                                      |  |  |  |  | Planifica, dirige periódicamente reuniones con el personal de enfermería, de carácter administrativo y de enfermería.                                                                                        |  |  |  |  |  |
| Cuenta con conocimientos técnicos e informativos                       |  |  |  |  | Cumple, interpreta, implementa y supervisa el cumplimiento de normas, reglamentos nacionales e internos, funciones, guías y procedimientos especiales, a personal de enfermería.                             |  |  |  |  |  |
| Es proactivo                                                           |  |  |  |  | Evaluación del personal de enfermería de la unidad, en forma escrita según formato y normas establecidas por el departamento de enfermería (DASQ).                                                           |  |  |  |  |  |
| Es responsable en el trabajo                                           |  |  |  |  | Toma decisiones para solucionar problemas que se presenten durante el desempeño de las funciones del personal, dejando constancia escrita de lo ocurrido, la decisión tomada y el resultado obtenido.        |  |  |  |  |  |
| Tiene Identificación e integración con la división de bienestar social |  |  |  |  | Utiliza juicio crítico para aplicar normas disciplinarias de acuerdo a situaciones especiales que se presenten.                                                                                              |  |  |  |  |  |
| Es ordenado                                                            |  |  |  |  | Elabora, desarrolla y evalúa el Plan anual de trabajo de la unidad.                                                                                                                                          |  |  |  |  |  |
| <b>AREA DE CUIDADO DIRECTO</b>                                         |  |  |  |  | Contribuye a disminuir los costos de la atención a pacientes, de la unidad; mediante la supervisión oportuna de la calidad y cantidad de material y equipo suministrado.                                     |  |  |  |  |  |

|                                                                                                                                                                                                                                       |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                         |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| Planifica, dirige, supervisa y evalúa la atención de enfermería, que se brinda en la unidad clínica, aplicando principios científicos que garanticen la individualidad, seguridad y satisfacción de necesidades básicas del paciente. |  |  |  |  | Identifica necesidades de material, equipo médico quirúrgico, suministros, papelería y medicamentos de la unidad.                                                                                       |  |  |  |  |
| Realiza y/o supervisa de la atención directa de enfermería a pacientes hospitalizados.                                                                                                                                                |  |  |  |  | Asume la responsabilidad, ante administración y dirección de la institución, por la conservación del equipo médico- quirúrgico, fijo y fungible de la unidad, a través de la tarjeta de responsabilidad |  |  |  |  |
| Supervisa la realización de procedimientos y atención de enfermería, mediante la aplicación de principios científicos, que garanticen la atención de un cuidado individualizado, seguro y libre de riesgos.                           |  |  |  |  | Supervisa periódicamente el buen funcionamiento y permanencia del equipo médico quirúrgico y/o planta física de la unidad.                                                                              |  |  |  |  |
| Asume la responsabilidad de la continuidad de la atención de enfermería a cada uno de los pacientes de la unida, durante las 24 horas del día, aplicando los estándares de atención en salud.                                         |  |  |  |  | Establece un mecanismo de control y revisión constante de las condiciones higiénicas y de saneamiento del ambiente de la unidad                                                                         |  |  |  |  |
| Apoyo de partos en pacientes secundigestas.                                                                                                                                                                                           |  |  |  |  | Realiza trámites según normas establecidas para pacientes fallecidos.                                                                                                                                   |  |  |  |  |
| Atención de partos en pacientes primigestas en caso de emergencia.                                                                                                                                                                    |  |  |  |  | Revisa expediente clínico para asegurar la continuidad de la atención.                                                                                                                                  |  |  |  |  |
| Manejo de aparatos: succión, aspiradoras e incubadoras.                                                                                                                                                                               |  |  |  |  | Elabora informes estadísticos de actividades realizadas por enfermería                                                                                                                                  |  |  |  |  |
| Efectúa rondas de enfermería, para detectar necesidades de atención de cada uno de los pacientes de la unidad.                                                                                                                        |  |  |  |  | Elabora y comprueba del censo diario                                                                                                                                                                    |  |  |  |  |
| Elabora, ejecuta, supervisa y evalúa el plan individual de atención de enfermería.                                                                                                                                                    |  |  |  |  | Integra y participa en comités establecidos por la institución                                                                                                                                          |  |  |  |  |
| Efectúa ingresos y egresos, traslados de pacientes.                                                                                                                                                                                   |  |  |  |  | Asiste y participa en reuniones técnicas administrativas, ordinarias y extraordinarias que planifique la jefatura de enfermería                                                                         |  |  |  |  |
| Establece un sistema que facilite el control constante sobre el estado general a los pacientes de la unidad, que incluye necesidades de atención, evolución, diagnóstico, tratamiento procedimiento etc.                              |  |  |  |  | Apoya en la supervisión y coordinación y la evaluación de práctica de estudiantes de enfermería.                                                                                                        |  |  |  |  |



|                                                                                                                        |  |  |  |  |                                                                                                                                                                                         |  |  |  |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| Supervisa el cumplimiento medico establecido por el médico.                                                            |  |  |  |  | Participa en la organización, actualización y dirección del plan de Emergencia.                                                                                                         |  |  |  |  |
| Supervisa y promueve un ambiente adecuado, seguro libre de riesgos, para el paciente, familia y personal del servicio. |  |  |  |  | <b>AREA DE DOCENCIA</b>                                                                                                                                                                 |  |  |  |  |
| <b>AREA DE INVESTIGACION</b>                                                                                           |  |  |  |  | Promueve y estimula el desarrollo de capacidades y conocimientos del personal de enfermería en la unidad.                                                                               |  |  |  |  |
| Planifica, promueve y efectúa estudios de investigación.                                                               |  |  |  |  | Detecta necesidades de capacitación y actualización de conocimientos del personal de enfermería de los servicios.                                                                       |  |  |  |  |
| Apoya a promover, fomentar y ejecutar, actividades de Vigilancia Epidemiológica.                                       |  |  |  |  | Apoya al comité en la planificación de programas educativos a través de educación continua y en servicio.                                                                               |  |  |  |  |
| Integra y participa en comités establecidos por la institución                                                         |  |  |  |  | Organiza, planifica, supervisa y ejecuta programas de enseñanza para asegurar el auto cuidado en el hogar; de pacientes y su familia en situaciones de alto riesgo.                     |  |  |  |  |
|                                                                                                                        |  |  |  |  | Proporciona enseñanza oportuna de acuerdo a necesidades detectadas o referidas a través de la supervisión y dirección del cuidado de enfermería.                                        |  |  |  |  |
|                                                                                                                        |  |  |  |  | Elabora, actualiza, desarrolla y evalúa el Plan de orientación para el personal de enfermería, estudiantes, sobre la organización y funcionamiento de la unidad de encamamiento.        |  |  |  |  |
|                                                                                                                        |  |  |  |  | Participa activamente en actividades científicas de profesionales de enfermería como talleres, jornadas para mantenerse informada y actualizada en políticas de salud y nuevos avances. |  |  |  |  |

|                                 |
|---------------------------------|
|                                 |
| ( 5 ) Totalmente de acuerdo     |
| ( 4 ) De acuerdo                |
| ( 3 ) Indiferente               |
| ( 2 ) En desacuerdo             |
| ( 1 ) Totalmente en desacuerdo. |

Cada pregunta de la lista de verificación puede alcanzar desde 0 hasta 5 puntos de acuerdo con la siguiente tabla y criterio de evaluación.

La Calificación mínima para aprobar el Programa es obtener 60 puntos de 100 posibles.

Empresa: \_\_\_\_\_

Ejecutivo que recibe la evaluación: \_\_\_\_\_

Evaluador: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Calificación obtenida en la evaluación: \_\_\_\_\_

Firma del evaluado \_\_\_\_\_

firma del evaluador \_\_\_\_\_

## BIBLIOGRAFIA

1. Barrios Ruiz, Pedro Antonio (2009) Inducción como una herramienta para mejorar el desempeño laboral de los docentes del nivel medio de los centros educativos de la cabecera de Totoncapán. Diciembre. Pág. 56.
2. Chiavenato, Adalberto,(2007) "Administración de Recursos Humanos", México, Edit. McGraw-Hill. Pág. 500.
3. Chiavenato, Adalberto. (2002). Gestión del talento Humano. 1ra. Edición. Bogotá, Colombia. Mc. Graw. Hill. Pag. 236.
4. Chiavenato, Adalberto. (2004) Administración del recurso humano. Quinta edición. Bogotá, Colombia. Pag. 357.
5. Herra, Sergio y Rodríguez Nuria. Mayo (1999) Evaluación del desempeño. Revista acta académica. Universidad autónoma de Centro América. N. 24. Pág. 123-129.
6. George W. Bohlander, Scott Snell. (2006) Administración del recurso humano. 14 edición. Pag. 143.
7. Hernández E. (2008) Tesis inteligencia emocional y desempeño laboral de los supervisores de industrias cítricas de montemorelos. Quetzaltenango, URL. Pág. 56.
8. Hernández Sampieri, Roberto. Et. Al. (2006). Metodología de la investigación. 4ta edición. Mc. Graw Hill. México. Pág. 210.
9. Instituto Nacional de Estadística (INE).(2005). Encuesta Nacional de Condiciones de Vida, pag. 6.
10. Ledesma, Ma. Del Carmen. (2004). Fundamentos de Enfermería. México. Limusa. Pág. 14
11. Mathis, Robert L. Jackson, et. Al (2003). Fundamentos de Administración de Recursos Humanos. Pág. 234.

12. Ministerio de salud pública y asistencia social. (2009). Unidad de supervisión de monitoreo y evaluación, red de servicios de salud, Guatemala C.A.
13. Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MSPAS) (2007). Unidad de Desarrollo de los servicios de enfermería. Competencias técnicas laborales del personal de enfermería. Guatemala C.A. Pág. 26.
14. Morales A. Juan. (1999). Salarios Estrategia y sistema salarial o de compensaciones. Bogotá, Colombia.pag. 281.
15. Oficina Nacional de Servicio Civil (ONSEC) manual de especificaciones de clase de puestos. (1990). 2da. Edición, Guatemala. Pag. 119.
16. Piedrasanta, Vivian (2009).Tesis Manual de funciones como herramienta para mejorar el desempeño del recurso humano en el departamento administrativo de los colegios privados de la ciudad de Quetzaltenango. Quetzaltenango, URL. Pag, 90.
17. Stephen P. Robbins. (2005).Administración. Octava edición. México. pág. 159.
18. Torres, Maricela. (2005). Reflexiones sobre el profesional de enfermería. Revista Cubana Salud Pública. Cuba. Pag. 2.
19. Wayne Mondy,Robert M. (2006) Administración de Recurso Humano. Novena edición.pag. 251
20. Werther, William, Davis, Kelth Jr. (1991). Administración del personal y recursos humanos. 3 edición. Me. Graw. Hill.pág. 185.

## OPERACIONALIZACION DE LA HIPOTESIS

| HIPOTESIS                                                                                                                           | VARIABLES               | INDICADORES GENERALES                         | INDICADORES ESPECIFICOS                                                                                                              | PREGUNTAS                                                                                                                                                                                                                                                                                              | SUJETOS E INSTRUMENTO |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| Las funciones de las enfermeras/os profesionales de los centros de atención permanente de Quiche no son acorde al desempeño actual. | Funciones de enfermería | Enfermería                                    | Importancia                                                                                                                          | ¿Cuántos años de experiencia tiene como enfermero/a jefe de servicio?<br>¿Qué importancia tiene la profesión de enfermería en los servicios de salud?                                                                                                                                                  | Enfermería            |
|                                                                                                                                     |                         | Características de la profesión de enfermería | Individual<br>Practica<br>Habilidad técnica<br>Bases éticas<br>Practica<br>Organización interna<br>Auditoria<br>Eminentemente social | ¿Qué características identifica al profesional de enfermería en los servicios de salud?<br>Cree que la habilidad técnica y bases practicas son importantes para el actuar de enfermería?<br>Cree que el papel que usted juega como jefe de enfermería en los CAP es importante como los demás puestos. | Enfermería            |
|                                                                                                                                     |                         | Funciones de enfermería                       | funciones asistenciales/atención directa                                                                                             | Actualmente en los servicios la atención a los usuarios es permanente.<br>Existen pacientes hospitalizados en los servicios.<br><br>Enumere otras funciones además de las que ya realizaba cuando el servicio funcionaba como                                                                          |                       |

|                                                                                                        |                   |                   |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-------------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|                                                                                                        |                   |                   |                           | <p>centro de salud tipo B?</p> <p>Tuvo dificultad de administrar el servicio al momento de iniciar como centro de atención permanente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |            |
|                                                                                                        |                   |                   | Funciones docentes        | Enumere las funciones del área de docencia en los centros de atención permanente?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |            |
|                                                                                                        |                   |                   | Funciones administrativas | Que tipos de funciones desempeña actualmente en el área administrativa?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |            |
|                                                                                                        |                   |                   | Funciones investigadoras  | Cual es la importancia de la investigación en enfermería en los servicios de salud?                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |            |
| Las funciones y atribuciones de enfermería influyen significativamente en la evaluación del desempeño. | Desempeño laboral | Desempeño laboral | Importancia               | <p>¿Conoce las responsabilidades y funciones de su puesto de trabajo?</p> <p>Existe un instrumento en donde se valora el cumplimiento de sus funciones?</p> <p>¿Sus responsabilidades y funciones fueron establecidas entre su jefe y usted?</p> <p>¿Se le da a conocer frecuentemente sus fortaleza y debilidades en su área de trabajo?.</p> <p>¿De qué forma se le dan a conocer sus fortalezas y debilidades en el área de trabajo?</p> <p>Cree que las funciones establecidas con anterioridad tienen relación con las que realiza actualmente administrando un centro de atención permanente.</p> <p>Qué factores afecta el desempeño y/o</p> | Enfermería |

|  |  |  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
|--|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  |  |  | <p>cumplimiento de sus funciones actuales en los centros de atención permanente.</p> <p>Considera importante una medición de sus funciones actuales como jefe de enfermería en los centros de atención permanente</p> <p>Le motiva la idea que su trabajo sea evaluado por su jefe inmediato.</p> <p>Se le ha brindado retroalimentación después de una evaluación del desempeño para mejorar su trabajo dentro de los servicios de salud.</p> <p>Cree usted que la implementación del área de hospitalización le ha generado carga laboral.</p> <p>Actualmente usted administra el servicio de salud tanto area comunitaria (programas) como area de hospitalizacion. Considera importante establecer un encargado/jefe de enfermeria para cada area de atención?</p> <p>Las funciones establecidas de la DAS son acorde a la administración de un centro de salud tipo B<br/>¿Qué recomendación presentaría usted ahora que su servicio funciona como centro de atención permanente (CAP) en relación a sus funciones?.</p> |  |
|--|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

### ANEXO 3

### CUESTIONARIO

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE OCCIDENTE (CUNOC)  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES  
MAESTRIA DE ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS



Edad: \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_

Fecha \_\_\_\_\_ Puesto Que Ocupa \_\_\_\_\_

Años de laborar en el MSPAS \_\_\_\_\_ Horario de Trabajo \_\_\_\_\_

**La presente investigación tiene como objetivo** Identificar la relación de las funciones de las enfermeras/os profesionales y el desempeño laboral actual en los centros de atención permanente del área de Quiché, **por lo que se agradece contestar el presente cuestionario con objetividad. Por favor marque con una X su respuesta y especifique donde se le indica. La información proporcionada será utilizada únicamente para fines académicos**

1. ¿Que importancia tiene la profesión de enfermería en los servicios de salud?

Alta  Media

Baja  Ninguna

2. ¿Qué características identifica al profesional de enfermería en los servicios de salud?

|            |                          |                      |                          |
|------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|
| Integral   | <input type="checkbox"/> | humanística          | <input type="checkbox"/> |
| Individual | <input type="checkbox"/> | todas las anteriores | <input type="checkbox"/> |
| Social     | <input type="checkbox"/> | ninguna              | <input type="checkbox"/> |

3. Cree que la habilidad técnica y bases teóricas son importantes para el actuar de enfermería?

Si  NO

4. ¿Cree que el papel que usted juega como jefe de enfermería en los CAP es importante como los demás puestos?.

Si  NO

5. Actualmente en los servicios la atención a los usuarios es permanente.

Si  NO

6. En su servicio existen pacientes hospitalizados

|                |                          |
|----------------|--------------------------|
| Diariamente    | <input type="checkbox"/> |
| Ocasionalmente | <input type="checkbox"/> |
| Nunca          | <input type="checkbox"/> |



7. Conoce sus funciones descritas en el manual?

Si  NO

8. Enumere otras funciones del área de cuidado directo, además de las que ya realizaba cuando el servicio funcionaba como centro de salud tipo B?

---

---

9. Enumere las funciones del área de docencia en los centros de atención permanente que no realizaba con anterioridad?

---

---

10. Enumere que tipos de funciones desempeña actualmente en el área administrativa que antes no realizaba?

---

---

11. ¿Cuál es la importancia de la investigación en enfermería en los servicios de salud?

Alta

Media

Baja

Ninguna

|                          |
|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> |

12. Como distribuye su tiempo en base a las 4 áreas del ejercicio profesional, tomando en cuenta que ahora administra un servicio de atención permanente.

Docencia %

Investigación %

Cuidado directo %

Administrativo %

13. Tuvo dificultad de administrar el servicio al momento de iniciar como centro de atención permanente?

Si

NO

Porque

---

---

14. ¿Considera que le ha afectado el cumplimiento de sus actividades y/o acciones la modificación de sus funciones al administrar un centro de atención permanente?

Si

NO

15. ¿Conoce las responsabilidades y funciones actuales de su puesto de trabajo?

Si

NO

Por qué: \_\_\_\_\_

16. Existe un instrumento de evaluación de desempeño en donde se valora el cumplimiento de sus funciones cada año?

Si  NO

Por qué: \_\_\_\_\_

17. ¿Sus responsabilidades y funciones actuales se han dado debido al cambio de servicio que se presta?

Si  NO

Por qué: \_\_\_\_\_

18. ¿Se dan a conocer sus fortalezas y debilidades en el área de trabajo cuando su jefe le evalúa el desempeño laboral?

Si  NO

Por qué: \_\_\_\_\_

19. ¿De qué forma se le da a conocer sus fortalezas y debilidades en el área de trabajo?

Especifique:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

20. ¿Se le da a conocer los aspectos de comportamiento y desempeño que más valora la profesión?

Si  NO

Por qué: \_\_\_\_\_

21. Cree usted que las funciones que realiza actualmente son las mismas que realizaba cuando el servicio funcionaba como centro de salud tipo B.

Si  NO

Por qué: \_\_\_\_\_

22. Cree que las funciones establecidas con anterioridad tienen relación con las que realiza actualmente administrando un centro de atención permanente?

Si  NO

Por qué: \_\_\_\_\_

23. ¿Qué factores afecta el desempeño y/o cumplimiento de sus funciones actuales en su centro de atención permanente? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

24. Considera importante una medición de sus funciones actuales como jefe de enfermería en los centros de atención permanente?

Si  NO

Por qué: \_\_\_\_\_

25. ¿Le motiva la idea que su trabajo sea evaluado por su jefe inmediato?

Si  NO

Por qué: \_\_\_\_\_

26. ¿Se le ha brindado retroalimentación después de una evaluación del desempeño para mejorar su trabajo dentro de los servicios de salud?

Si  No

Por qué: \_\_\_\_\_

27. Cree usted que la implementación del área de hospitalización le ha generado carga laboral?

Si  No

Por qué? \_\_\_\_\_

28. Actualmente usted administra el servicio de salud tanto área comunitaria (programas) como área de hospitalización. Considera importante establecer un encargado/jefe de enfermería para cada área de atención?

Si  No

Por qué: \_\_\_\_\_

29. Las funciones establecidas de la DAS son acorde a la administración de un centro de salud tipo B. ¿Qué recomendación presentaría usted ahora que su servicio funciona como centro de atención permanente (CAP) en relación a sus funciones. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**GRACIAS POR SU COLABORACION**