



Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
Facultad de Enfermería
Secretaría de Investigación y Estudios de Posgrado
Especialidad en Enfermería en Administración y
Gestión del Cuidado de la Salud



Tesina

Propuesta de Programa de Educación Continúa
Sobre Motivación y Satisfacción Laboral del
Personal de Enfermería

Presenta:

L.E. Herlinda Ochoa Linares

Para Obtener el Diploma de:
Especialista en Administración y Gestión del
Cuidado de la Salud

Noviembre, 2015



Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
Facultad de Enfermería
Secretaría de Investigación y Estudios de Posgrado
Especialidad en Enfermería en Administración y
Gestión del Cuidado de la Salud



Tesina

Propuesta de Programa de Educación Continúa
Sobre Motivación y Satisfacción Laboral del

Presenta:

L.E. Herlinda Ochoa Linares

Para Obtener el Diploma de:
Especialista en Administración y Gestión del
Cuidado de la Salud

Noviembre, 2015



Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
Facultad de Enfermería
Secretaría de Investigación y Estudios de Posgrado
Especialidad en Enfermería en Administración y
Gestión del Cuidado de la Salud



Tesina

Propuesta de Programa de Educación Continúa
Sobre Motivación y Satisfacción Laboral del

Presenta:

L.E. Herlinda Ochoa Linares

Director de Tesina:

MCE. Guillermina García Madrid

Para Obtener el Diploma de:
Especialista en Administración y Gestión del
Cuidado de la Salud

Noviembre, 2015

Comisión que Aprobó la Tesina:

Propuesta de Programa de Educación Continúa Sobre Motivación y Satisfacción Laboral
del Personal de Enfermería

MCE. GUILLERMINA GARCÍA MADRID

Directora de Tesina

MCE. GUILLERMINA GARCÍA MADRID

Presidente

MCE. ELIZABETH DOMÍNGUEZ GONZÁLEZ

Secretario

MCE. CARMEN CRUZ RIVERA

Vocal

MCE. Ma. De la Luz Bonilla Luis
Directora

MCE. Graciela Arrijo Morales
Secretaria de Investigación y Estudios

Dedicatoria

A Dios

Porque sin él no habría nada, gracias por mantenerme en el camino correcto y permanecer a mi lado en el transcurso de mi vida familiar y profesional.

A mis hijos Margarita, Miguel Ángel, Teresa, Rosa, Alejandra, y a mis nietos como evidencia de que la superación profesional es importante en la vida personal de todo ser humano, que la perseverancia y dedicación lo logra que no se claudica, que se toma el ejemplo de quienes son fuente de motivación y sabiduría.

A mi Tía Abuela y madre Sra. Rosa Ramírez Aguilar que me dedico parte de su vida dejándome valores que permitieron la continuidad en mi carrera los lleve con firmeza, recordare con agradecimiento y cariño y el gran ejemplo que me diste.

A mi madre Sra. Beatriz Linares Ramírez y Hermanos por la comprensión y su apoyo cuando los he necesitado son parte de mi vida.

Agradecimientos

A las autoridades de la Facultad de Enfermería de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla y de la Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado por su dedicación a formar profesionales y el apoyo incondicional para culminar con éxito su diplomado.

A los maestros de la Facultad de Enfermería de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.

Por facilitarme las herramientas para poder cumplir la culminación en esta meta.

De manera especial mi agradecimiento a mi asesora de tesina MCE. Guillermina García de la Madrid

Por su calidad humana, sus valiosos conocimientos, sugerencias presencia, tiempo, paciencia y confianza en la elaboración de este trabajo.

A los revisores del trabajo

Por sus valiosas aportaciones, los cuales enriquecieron y mejoraron este trabajo.

Contenido

	Pág.
1. Introducción	1
2. Justificación	5
3. Objetivos	6
3.1 Objetivo General	6
3.2 Objetivos Específicos	6
4. Metas	7
5. Estrategias	7
6. Fundamentación Legal	8
7. Organización	8
7.1 Límites	8
7.2 Responsables	8
7.3 Recursos	9
8. Intervenciones	9
9. Metodología	16
10. Supervisión y Control	17
11. Evaluación	17
Referencias	18
Apéndices	
A. Consentimiento Informado	21
B. Cuestionario de Motivación, Satisfacción Personal e Indicadores de Calidad.	22

1. Introducción

Actualmente las instituciones de salud viven toda una serie de transformaciones: tecnológicas, sociales, económicas, epidemiológicas, administrativas y laborales, que requieren disponer de indicadores que midan la eficiencia, eficacia y calidad de la atención.

En el proceso de implementación de estos cambios un elemento esencial es el recurso humano, personal que se requiere sea agente de cambio, este actualizado, motivado y satisfecho con su trabajo, sus dirigentes y la organización, aspectos que incrementan el rendimiento laboral, mejoran la calidad de la atención y fortalecen a la institución. Pero que si no son convenientes por el contrario, pueden ser generadores de conflictos laborales, insatisfacción y una mala calidad en la prestación de los servicios (Herzberg, 1950; citado por Zornoza, 2005).

Para quienes ejercen la gestión y gerencia en las instituciones de salud en cualquiera de sus niveles jerárquicos, es esencial el conocimiento del grado de motivación y satisfacción del personal, elementos del comportamiento organizacional relacionados con la productividad, calidad de los servicios otorgados y el mantenimiento de un ambiente agradable y proactivo.

Una de las teorías que abordan la motivación y satisfacción laboral es la teoría de las expectativas de Porter y Lawler (1968) la cual sostiene que los individuos como seres pensantes, tienen creencias y abrigan esperanzas y expectativas respecto a los sucesos futuros de sus vidas y plantea que la satisfacción laboral es el producto de interacción entre la motivación, la medida en que las recompensas son otorgadas por la institución y la forma en que estas satisfacen las expectativas y necesidades del trabajador.

Ardouin, Bustos, Gayó y Jarpa (2000), Naranjo (2009) y Laredo (2015) definen la motivación personal como el impulso que inicia, guía y mantiene la conducta de un individuo para alcanzar una meta u objetivo deseado, factor comportamental que vincula aspectos personales y socioculturales de los individuos y que está presente en todas las áreas de la existencia humana.

A diferencia la motivación laboral constituye “los procesos que inciden en la dirección y persistencia del esfuerzo que realiza una persona para alcanzar un objetivo institucional” (Robbins & Judge, 2013), de ahí que para autores como Hirschfeld (2006) y Castellanos (2006), este tipo de motivación la clasifican como positiva o negativa. La primera, se caracteriza por el deseo constante de superación y compromiso adquirido por sí mismos, mientras que la segunda por la obligación, el castigo, la coerción o amenaza.

La motivación positiva puede a su vez ser intrínseca cuando la persona fija su interés en el trabajo, muestra un papel activo en la consecución de los fines, aspiraciones y metas y la actividad la realiza por el placer que experimenta en su ejecución, pues le incita, a la exploración, conocimiento y creatividad; o extrínseca, cuando el individuo toma en cuenta motivadores como los incentivos y estímulos que redundan de manera positiva en los trabajadores, ya que les provee de una recompensa y/o beneficio; o las políticas, indicadores de calidad y de personal, normas, procedimientos y órdenes institucionales, que influyen en el personal de manera negativa, en virtud de que son atribuibles a la institución, es por ello que deben de ser fortalecidos (Hirschfeld, 2006).

Los indicadores de calidad son instrumentos de medición, basados en hechos y datos que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios, hacer el seguimiento de la calidad de los servicios que se están ofreciendo al cliente, de su seguridad y satisfacción, así como de las desviaciones que se pueden generar en el

servicio. Es decir, miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso organizacional, valoran la correcta aplicación de los recursos consumidos por las diferentes actividades público y la adecuación de sus resultados a los requerimientos del cliente (Secretaría de Salud [SS], 2010).

De esta forma, permiten implementar medidas preventivas y/o correctoras para asegurar la mejora en la calidad de la atención, por lo que el cumplimiento de estos suscita muchas veces en el personal estrés, ansiedad, sentimientos y emociones negativas que repercuten en la motivación y satisfacción laboral.

De manera general los indicadores de calidad que norman al personal de enfermería son: Trato digno, ministración de medicamentos correcto, prevención de infecciones de vías urinarias en pacientes con sonda vesical, prevención de caídas en pacientes hospitalizados, vigilancia y control de venoclisis instalada, prevención de úlceras por presión en pacientes hospitalizados, diseño, ejecución y registro de los planes de cuidado y registro de notas de Enfermería. Aunque todos estos se especifican de acuerdo a los servicios, edad del cliente, requerimientos del cuidado y atención a la salud.

Respecto a la satisfacción, la personal, es aquella sensación que el individuo experimenta al cubrir una necesidad o grupo de necesidades, no importando la forma en que lo haga (Ardouin, Bustos, Gayó & Jarpa, 2000).

La satisfacción laboral en cambio, es la emoción positiva o negativa que la persona experimenta en el trabajo como resultado de la motivación o de la vivencia que tiene de este, que depende de incentivos: psicológicos, económicos, académicos o de reconocimiento (Landy y Conte, 2005) y que expresa sentimientos, estados de ánimo y comportamientos manifestados por los individuos al tener cubiertas sus necesidades, por lo que cuando la persona se siente satisfecha responde adecuadamente a las exigencias

del trabajo; por el contrario, si esta insatisfecha, realiza su labor, pero sin la eficiencia y eficacia requerida, arriesgando la calidad del servicio otorgado (Arana, 2005; Rodríguez, 2012; & Hernández et al, 2012).

Guerrero (2014), señala que un factor determinante en la calidad de la atención, es la satisfacción laboral, sin embargo, para teóricos de la administración como López (2005) Koontz & Welhreich (2002) la satisfacción laboral es un fenómeno en el que influyen tres tipos de variables: “las características del sujeto, las características de la actividad laboral y el balance que hace el trabajador entre lo que obtiene como resultado de su trabajo y lo que espera recibir a cambio de su esfuerzo físico y mental”.

De acuerdo a Vázquez (2007), si las autoridades de las instituciones de salud tienen conocimiento de estos dos factores de su recurso humano, pueden plantear estrategias para mantener, mejorar o fortalecer los indicadores de calidad, que influyen en la vida del trabajador, la prestación de los servicios y la imagen institucional. Pues, Laredo (2015) menciona, que el fortalecimiento de la motivación y satisfacción laboral, reduce el ausentismo y aumenta la eficacia y eficiencia de la productividad.

Si tenemos en consideración que el personal de enfermería representa el 60% del recurso humano en las instituciones de salud y que de este depende en gran medida la calidad del cuidado y el servicio prestado a los clientes, conocer el grado de motivación y satisfacción del personal de una institución de salud de tercer nivel de atención de la Secretaría de Salud del Estado de Puebla en relación a los indicadores de calidad nacionales, permitió fundamentar la propuesta de programa de educación continua sobre motivación y satisfacción laboral que se presenta, con el propósito de fortalecer la calidad del cuidado, la atención otorgada y la imagen institucional.

2. Justificación

Para los profesionales de enfermería el trabajo aporta sentido a sus vidas, aumenta su autoestima, sienten que su labor es útil a los demás y encuentran un reconocimiento social. Sin embargo, laboralmente hay toda una serie de factores que pueden afectar negativamente a los trabajadores y que pueden generar insatisfacción y desmotivación laboral (Granda, 2006).

La insatisfacción y desmotivación laboral del personal de enfermería relacionada a la exigencia del cumplimiento de los indicadores de calidad entre otros aspectos institucionales, conlleva generalmente a un bajo desempeño laboral y eficiencia organizacional, aspectos que impactan en la eficiencia, eficacia y calidad de la atención en las instituciones de salud.

Diversas pueden ser las causas: la antigüedad del personal, el bajo conocimiento que se tenga de los indicadores de calidad respecto a los procesos a desarrollar, la exigencia en su cumplimiento, las repercusiones legales que conllevan, la falta de incentivos y estímulos, la ausencia de proyectos de mejora continua, el bajo desarrollo académico, la falta de oportunidades y expectativas, la sobrecarga de trabajo y entre otras.

De ahí el interés de este trabajo, orientado al diseño de una propuesta de programa de educación continua que fortalezca la motivación y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital General de Cholula de la Secretaría de Salud del Estado de Puebla en relación a los indicadores de calidad nacionales, fundamentado en la medición de estos dos factores en su recurso humano con el fin de conocer el grado de satisfacción y motivación laboral del personal y con base en los resultados obtenidos plantear las temáticas a desarrollar.

3. Objetivos

3.1 Objetivo General

- Diseñar y proponer un programa de educación continua sobre motivación y satisfacción laboral en relación a indicadores de calidad nacionales para el personal de enfermería del Hospital General de Cholula de la Secretaría de Salud del Estado de Puebla, fundamentado en una evaluación previa de estos factores.

3.2 Objetivos Específicos

- Medir el grado de motivación y satisfacción personal, así como conocer el nivel de conocimientos sobre indicadores de calidad del personal de enfermería del Hospital General de Cholula mediante un cuestionario validado.
- Diseñar un programa de educación continúa sobre motivación y satisfacción laboral para el personal de enfermería con base en los principales indicadores de calidad, con el fin de elevar el desempeño laboral y la calidad de la atención.
- Presentar la propuesta de programa como examen para obtener el diploma de Especialista en Enfermería en Administración y Gestión del Cuidado de la Salud.
- Presentar ante las autoridades del hospital la propuesta de programa con el fin de obtener la autorización para su implementación.
- Implementar el programa diseñado para el personal de enfermería del Hospital General de Cholula de la SSEP.
- Evaluar las intervenciones realizadas en el desarrollo de la implementación del programa, los conocimientos adquiridos por el personal en relación a los indicadores de calidad y el grado de motivación y satisfacción laboral.

4. Metas

- Se aplicó al 65% del personal de enfermería del Hospital General de Cholula de la SSEP el cuestionario de Motivación y satisfacción en el trabajo y conocimiento sobre indicadores de calidad
- Se diseñó al 100% la propuesta de programa de educación continua para el personal de enfermería orientado al fortalecimiento de la motivación en el trabajo, la satisfacción laboral y el conocimiento de los indicadores de calidad.
- Se identificaron cinco personas con un nivel de motivación y satisfacción laboral muy bajo, las cuales serán canalizadas con personal calificado y especializado posteriormente a la implementación del programa propuesto.

5. Estrategias

- Se estableció coordinación con las autoridades del Hospital General de Cholula: Director, Jefe de Enfermeras, Jefe de Enseñanza y Jefes de Servicio para solicitar su apoyo en la autorización de la aplicación de los instrumentos
- Se realizó una búsqueda de referencias bibliográficas y hemerográficas para estructurar la fundamentación del programa.
- Se solicitó el consentimiento informado del personal de enfermería de los diferentes turnos a quien fue aplicado el instrumento.
- Se diseñó una base de datos en el programa SPSS para analizar los datos obtenidos.
- Se sometió a revisión a la Secretaría de Investigación y Estudios de Posgrado la propuesta del programa diseñado para su aprobación como examen de grado de la especialidad en la Facultad de Enfermería e implementado posteriormente en el Departamento de Enfermería del Hospital.

6. Fundamentación Legal

El diseño del programa de educación continua orientado a fortalecer la motivación y satisfacción laboral en relación a indicadores de calidad se fundamenta en los siguientes elementos constitutivos, los cuales norman de manera general el ejercicio profesional de la disciplina de enfermería.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Condiciones Generales de Trabajo de la SSEP
- Ley General de Salud
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización
- Reglamento Interior de la Secretaría de Salud
- Programa de Acción SI CALIDAD
- Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud (INDICAS)

7. Organización

7.1 Límites

Universo de trabajo: El programa está dirigido al personal de Enfermería de los diferentes turnos y servicios del Hospital General de Cholula.

Duración: Del 5 al 30 de octubre del 2015. Cuatro semanas, con un total de 40 hrs.

Horario: El tiempo será de una hora diaria de acuerdo a la siguiente programación:

- Personal del turno matutino de 7 a 8 de la mañana
- Personal del turno vespertino de 13 a 14 hrs.
- Personal del turno nocturno de 19 a 20 hrs.

7.2 Responsables

Tanto el diseño como la implementación y evaluación del programa será responsabilidad de la estudiante de especialidad en Administración y Gestión del

Cuidado, asesorada en la primera fase por una docente de la Facultad de Enfermería de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla como director de tesina.

7.3 Recursos

- Humanos: 1 estudiante de la Especialidad de Enfermería en Administración y Gestión del Cuidado, mas 1 docente de la FE de la BUAP como director de tesina en la fase de diseño. Personal del Departamento de Enfermería del hospital en la fase de implementación y evaluación.
- Materiales: Instrumentos de valoración, material de escritorio, programa, tripticos y carteles entre otros.
- Técnicos: Computadora, impresora, video proyector de diapositivas, videos.
- Financieros: Los propios de la estudiante

8. Intervenciones

El programa comprende tres fases: la primera fase se desarrolló siendo estudiante de la especialidad en Administración y Gestión para el Cuidado de la Salud en la Facultad de Enfermería de la BUAP. La segunda y tercera serán implementadas en el hospital como recurso humano de este.

8.1 Intervenciones de la Primera Fase.

Esta fase comprendió las siguientes intervenciones: 1) La aplicación de un instrumento al personal de enfermería, previo consentimiento informado (apéndice A y B) y 2) La elaboración de la carta programática.

8.1.1 Identificación del grado de motivación, satisfacción laboral y nivel de conocimientos sobre indicadores de calidad del personal de enfermería del Hospital General de Cholula.

Para la medición de estos factores se aplicó un cuestionario validado con alfas de 0.8

que mide la motivación y satisfacción personal a través de 24 preguntas en escala de Likert, cuya opción de respuesta es: TED = totalmente en desacuerdo, ED = en desacuerdo, DA = de acuerdo y TDA = totalmente de acuerdo (Arana, 2004). Como además de evaluar estos dos factores se tenía el interés de medir el nivel de conocimientos del personal de enfermería sobre indicadores de calidad, se estructuraron 15 preguntas referentes a la temática por la investigadora, las cuales fueron agregadas al cuestionario y piloteadas antes de su aplicación.

Los resultados de esta intervención se muestran en el siguiente orden: Confiabilidad del instrumento y de sus escalas, características demográficas de la población de estudio, grado de satisfacción personal, grado de motivación y nivel de conocimientos sobre indicadores de calidad.

a) Confiabilidad de los instrumentos.

La consistencia interna tanto del cuestionario como de sus tres escalas se determinó con el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 1

Coeficiente de confiabilidad del cuestionario de motivación, satisfacción personal y conocimientos sobre indicadores de calidad.

Escala	No de Reactivos	Alfa de Cronbach
Cuestionario de motivación, satisfacción personal y conocimientos sobre indicadores de calidad.	39	.89
Escala de motivación	12	.77
Escala de satisfacción personal	12	.79
Escala de conocimientos sobre indicadores de calidad	15	.91
<i>Nota:</i> CMSPCIC. Puebla, 2015		n = 83

En la Tabla 1, se puede observar que de acuerdo a las alphas obtenidas todas las escalas son aceptables para el estudio de acuerdo a Polit y Beck (2012).

b) Características demográficas de la población de estudio.

Tabla 2

Características personales, académicas y laborales del personal de enfermería.

VARIABLES	f	%
Edad		
18 a 30 años	25	30.1
31 a 40 años	26	31.3
41 a 50 años	20	24.1
51 años o más	12	14.5
Género		
Femenino	80	96.4
Masculino	20	3.6
Grado Académico		
Técnico	37	44.6
Licenciatura	34	41.0
Especialidad	12	14.5
Tipo de Plaza		
Base	25	30.1
Homologada	9	10.8
Contrato	49	59.0
Categoría o Código		
Auxiliar de Enfermería	30	36.1
Enfermera General	35	42.2
Especialista	4	4.8
Licenciada en enfermería	14	16.9
Años de Antigüedad		
1 a 10 años	53	63.9
11 a 20 años	15	18.1
21 años o más	15	18.1
Servicio		
Pediatría	8	9.6
Cirugía	12	14.5
Urgencias	10	12.0
UCIA	4	4.8
UCIN	7	8.4
Labor	4	4.8
Toco Cirugía	4	4.8
Consulta externa	2	2.4
Quirófano	5	6.0
Medicina Interna	20	24.1
Gineco Obstetricia	2	2.4
CEYE	5	6.0

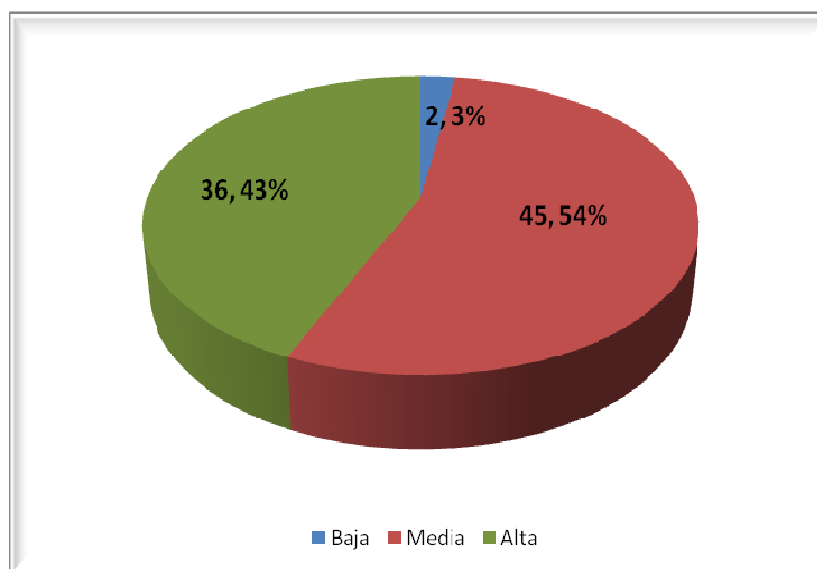
Nota: CMSPCIC. Puebla, 2015

n = 83

En la tabla dos se observa que la edad promedio del personal es de 30 a 45 años, que predominó el género femenino en un 96.4%, el nivel técnico (44.6%) y licenciatura (41.0%), el tipo de plaza por contrato (59.0%), la categoría o código de enfermera general (42.2%), la antigüedad de uno a diez años (63.9%) y el servicio de medicina interna (24.1%).

c) Nivel de motivación del personal de enfermería

Figura 1. Nivel de Motivación del Personal de Enfermería del Hospital General de Cholula. SSEP



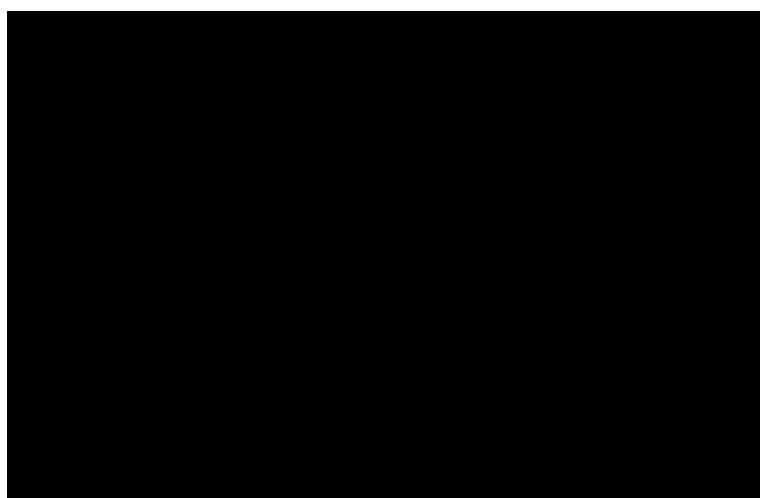
Fuente: Cuestionario de motivación, satisfacción personal y conocimientos sobre indicadores de calidad. Puebla, 2015.

Respecto al nivel de motivación del personal de enfermería se encontró que un 45.54% presentan un nivel de motivación media, el 36.43% un nivel de motivación alta y el 2.3% un nivel de motivación baja (Figura 1). En cuanto al número de enfermeras que presentan motivación alta se identificó que la mayoría corresponden al servicio de Medicina Interna (20), Cirugía (12) y Urgencias (10). El nivel de motivación baja se ubicó en el servicio de UCIN (2), Urgencias (2) y Cirugía (1).

d) Nivel de satisfacción personal del personal de Enfermería

En cuanto al nivel de satisfacción personal del personal de enfermería se encontró que se presenta casi un equilibrio entre el personal que manifestó un nivel de satisfacción medio 46.2% con quienes manifestaron un nivel de satisfacción alto 50.6% (Figura 2).

Figura 2. Nivel de Satisfacción del Personal de Enfermería del Hospital General de Cholula. SSEP.

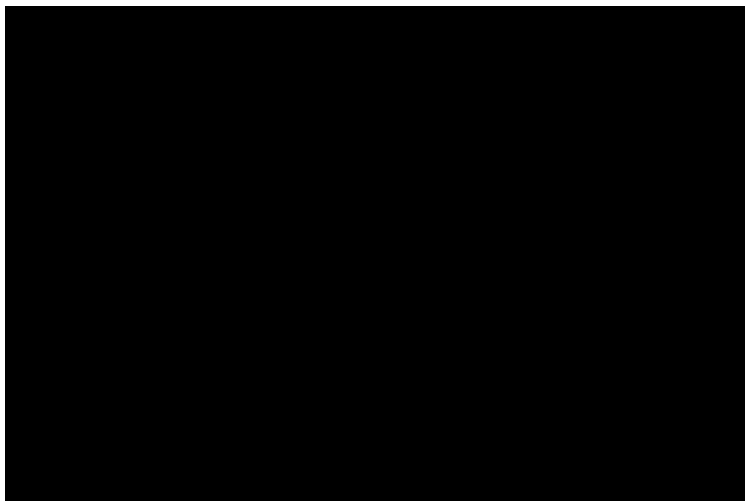


Fuente: Cuestionario de motivación, satisfacción personal y Conocimientos sobre indicadores de calidad. Puebla, 2015.

e) Nivel de conocimientos sobre indicadores de calidad del personal de enfermería Hospital General de Cholula. SSEP.

Los resultados obtenidos del personal de enfermería encuestado sobre el nivel de conocimientos relacionados a indicadores de calidad, se encontró que el 22.2% tiene un nivel de conocimientos bajo, un 51.8% medio y un 26% alto (Figura 3).

Figura 3. Nivel de Conocimientos sobre Indicadores de Calidad del Personal de Enfermería del Hospital General de Cholula. SSEP.



Fuente: Cuestionario de motivación, satisfacción personal y Conocimientos sobre indicadores de calidad. Puebla, 2015.

8.1.2 Diseño de la carta programática correspondiente al programa de educación continúa orientado al fortalecimiento de la motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería en relación a indicadores de calidad.

En el desarrollo de esta intervención se estructuró la carta programática correspondiente al programa de educación continua propuesto. Esta comprende temáticas y estrategias didácticas dirigidas a: exposición, dinámica proyectiva y taller de desarrollo de habilidades de vida entre otras. Las intervenciones educativas y autogestivas se llevarán a cabo en el hospital en las fechas y horarios programados como se muestran en la tabla 3.

Tabla 3. Carta Programática: Programa de Educación Continua para el Personal de Enfermería del Hospital General de Cholula. SSEP.

Fecha y Hora	Tema	Objetivos Específicos	Estrategia Didáctica	Recursos Didácticos	Evaluación
5,12,19,26 de octubre del 2015 7.00 a 8.00 AM 12.00 a 14.00 PM 19.00 a 20.00 PM	Autoestima	Fortalecer el autoestima del personal, así como sus posibilidades de superación profesional	Exposición y lluvia de ideas	Video proyector Diapositivas Folletos y Trípticos	Preguntas abiertas
6,13,20,27 de octubre del 2015 7.00 a 8.00 AM 12.00 a 14.00 PM 19.00 a 20.00 PM	Motivación Laboral	Fortalecer la motivación del personal, así como la formación y desarrollo Profesional Identificar objetivos cumplidos y no cumplidos	Taller de desarrollo de habilidades de vida (Cómo me veo a mí mismo, cómo deseo verme, cómo me ven los demás. En el desempeño de mis funciones)	Video Inventario de Graffiti Material de escritorio	Participación en la dinámica Análisis de la técnica proyectiva
7,14,21,28 de octubre del 2015 7.00 a 8.00 AM 12.00 a 14.00 PM 19.00 a 20.00 PM	Taller de expectativas personales y laborales del personal de enfermería	Sensibilizar al personal enfermería sobre la importancia de la satisfacción personal y laboral	Dinámica grupal Lluvia de ideas	Folletos y Trípticos	Participación en la dinámica grupal
8,15,22,29 de octubre del 2015 7.00 a 8.00 AM 12.00 a 14.00 PM 19.00 a 20.00 PM	Satisfacción personal y laboral	Inducir la satisfacción laboral a través de la satisfacción personal	Taller de vivencias personales y laborales Sociodrama	Proyección de una película que genere la reflexión personal y laboral	Participación grupal
9,16,23,30 de octubre del 2015 7.00 a 8.00 AM 12.00 a 14.00 PM 19.00 a 20.00 PM	Indicadores de calidad por procesos (6)	Reforzar la capacitación sobre la calidad de la atención, la evaluación, la medición y las técnicas de cada indicador	Taller de desarrollo de habilidades	Formatos de evaluación	Participación dinámica grupal

Elaboró: L.E. Herlinda Ochoa Linares. Estudiante de la Especialidad en Administración y Gestión del Cuidado de la Salud.

8.1.3 Presentación y defensa de la propuesta del programa diseñado ante un comité evaluador de la Secretaría de Investigación y estudios de Posgrado

Este apartado comprende las siguientes intervenciones: 1) Meter a revisión el diseño de programa como tesina de diplomación ante la Secretaria de Investigación y Estudios de Posgrado de la Facultad de Enfermería de la BUAP. 2) Realizar las recomendaciones propuestas por los revisores y 3) Presentar examen de grado para obtener el diploma de especialista en Administración y Gestión para el Cuidado.

8.2 Intervenciones de la Segunda Fase:

Las intervenciones de la segunda fase serán realizadas en el Hospital General de Cholula, posteriormente a la presentación del examen de grado, debido a que constituyen las de mayor relevancia en virtud de que comprenden las intervenciones correspondientes a la implementación del programa:

- Planear y organizar la implementación del programa para que este se lleve a cabo en tiempo y forma.
- Solicitar el permiso oficial a las autoridades del hospital: Director, Jefe del departamento de Enfermería y Jefe de Enseñanza
- Invitar de manera oficial a los ponentes y al personal de enfermería
- Hacer difusión del programa, de su objetivo y de su contenido
- Solicitar aula, material y equipo y coffe break a las autoridades correspondientes.
- Elaborar los recursos didácticos necesarios: Carteles, trípticos, presentaciones constancias y reconocimientos
- Coordinar la implementación del programa
- Entregar reconocimientos y constancias

8.3 Intervenciones de la Tercera Fase:

Estas intervenciones serán realizadas en el Hospital General de Cholula, ya que comprenden tanto la evaluación del programa, como la evaluación del personal posteriormente a la implementación del programa de motivación y satisfacción personal impartido:

- Aplicación al personal de una pequeña evaluación sobre el desarrollo, la duración eficiencia y eficacia del programa impartido, así como de los ponentes.
- Aplicación del cuestionario aplicado antes del programa impartido para medir nuevamente el nivel de motivación y satisfacción del personal, así como el nivel de conocimientos sobre indicadores de calidad.

9. Metodología

Una vez estructurada la tesina, ésta se meterá a revisión y autorización por parte de la Secretaría de Investigación y Estudios de Posgrado de la Facultad de la Enfermería de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, con el fin de hacer su presentación y defensa para obtener el grado de “Especialista en Administración y Gestión para el Cuidado”.

Posteriormente, se solicitará a las autoridades del Hospital General de Cholula la autorización oficial para la implementación del programa. Una vez obtenida la autorización de la unidad hospitalaria, se procederá a hacer la difusión, implementación y evaluación del programa. En el desarrollo de todas y cada una de las intervenciones realizadas en el diseño del programa prevaleció la protección de los derechos individuales y laborales del personal como lo marca el Reglamento de la Ley General de Salud en materia de investigación (Secretaría de Salud, 2014) en sus artículos: 13, 14 fracción V, 16, 17 fracción I, 20 y 21 fracción VII. Se informó al personal sobre el

objetivo de la aplicación del cuestionario, se solicitó el consentimiento informado por escrito, se respetó su privacidad y se le notificó que la información recabada se mantendría en estricta confidencialidad. Así como la libertad que tenía de retirarse del estudio en el momento que así lo decidiera cosa que no sucedió.

Además se garantizó la seguridad y bienestar del personal, de acuerdo a los principios del Código de Núremberg (Alexander, 1946) y la Declaración de Helsinki (2008) por lo que se evitó trasgredir sus derechos laborales en cuanto horario, carga de trabajo y el asumir una posición de autocrítica.

10. Supervisión y Control

Todas y cada una de las intervenciones realizadas en el diseño y estructuración del programa: fase que envuelve a la Facultad de Enfermería fueron supervisadas en tiempo y forma por la docente codirectora de la tesina. El control fue llevado a cabo a través de la asistencia a la asesoría, de un cronograma de actividades y del avance de las intervenciones realizadas.

11. Evaluación

La evaluación de la primera fase del programa se realizó de forma permanente por parte de la codirectora de tesina a través de los siguientes indicadores:

Cronograma de actividades

Asistencia a las asesorías

Estructuración de la tesina

Referencias

- Arana, W. (2004) Diseño y validación de un modelo para la identificación y medición de los factores motivacionales de los trabajadores según la teoría de F. Herzberg. Tesis de Maestría, facultad de Ciencias administrativas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Arana W. (2005), "Motivación y productividad" Recuperado en www.gestiopolis.com<http://www.monografias.com/trabajos23/motivacion-laboral/motivacion-laboral.shtml#ixzz3nQIGZlj2>
- Ardouin J, Bustos C., Gayó R y Jarpa M. (2000), "Motivación y satisfacción laboral" Universidad de Concepción. España. Recuperado en: www.apsique.com .
- Castellanos, C. R. (2006). "Formación Total, Capacitación y Competitividad Empresarial hoy" en Contribuciones a la Economía. Recuperado en: <http://www.eumed.net/ce/>
- Código de Núremberg, (1946). Recuperado de <http://www.uchile.cl/portal/investigacion/centro-interdisciplinario-de-estudios-en-bioetica/documentos/76028/el-codigo-de-nuremberg>
- Declaración de Helsinki. (2000). Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. Asociación Médica Mundial. *Revista. Scielo*. España. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/abioeth/v6n2/art10.pdf>
- Granda, C. E. (2006). La insatisfacción laboral como factor del bajo rendimiento del trabajador. Recuperado de: <http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/pdf>
- Guerrero, C. A. (2014). Satisfacción Laboral de Enfermería en el Área Industrial Tesis Doctoral. Repositorio Institucional. Universidad Autónoma de Querétaro.

- Hirschfeld, K. (2006). Retención y fluctuación: Retener empleados – Perder empleados. Berlín. Recuperado en: etwork.org/Unisite/Groups/.pdf
- Hernández, Z. M.; Hernández, C. A.; Nava, G. M. G.; Lic. María Teresa Pérez, L. MT.; Hernández R. MG.; Matus M. R. & Balseiro A. C. (2012). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enferm. univ vol.9 no.1 México ene./mar.*
- Koontz, H. & Welhrich, H. (2002). Elementos de administración. Enfoque internacional. Sexta Edición. México, Mc Graw-Hill.
- Landy, F. & Conte, J. (2005). Psicología Industrial: introducción a la psicología industrial y organizacional, Primera Edición, Editorial McGraw Hill.
- Laredo, M. M. M. (2015). Satisfacción laboral de enfermería y trato digno en usuarias hospitalizadas. Congreso Virtual sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación en Iberoamérica. Vol. 1, No. 2.
- López, J. (2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la Teoría de Herzberg. *Gestión en el Tercer Milenio. Rev. de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Vol. 8 Núm. 15 Julio de 2005. Lima, Perú.*
- Naranjo, P. M. L. (2009). Motivación, perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Revista Educación 33(2), 153-170.*
- Porter, L. W & Lawler, E. E (1968). "Managerial Attitudes and Performance" Richard D. Irwin, Homewood,
- Rodríguez, R. J. (2012). Satisfacción laboral y síndrome de Burnout en el personal de enfermería. *Hospital Nacional Psiquiátrico. Enfermería en Costa Rica; 33 (1): 4-10. Recuperado en: <http://www.binasss.sa.cr/revistas/enfermeria/v33n1/art1.pdf>*

Secretaría de Salud (2014). Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud. Título segundo, de los Aspectos Éticos de la Investigación en Seres

Humanos. Recuperado en:

<http://www.salud.gob.mx/unidades/cdi/nom/compi/rlgsmis.html>

Secretaría de Salud (S. S., 2010). Programa de Acción Específico 2007 – 2012. Sistema Integral de Calidad en Salud. SICALIDAD. Gobierno Federal. Recuperado en:

www.msp.gob.do/.../PUB_SistemaIntegralCalidadEnSalud_20120813.pdf

Secretaría de Salud (S. S., 2010). Manual Guía para la Definición e Implantación de un Sistema de Indicadores de Calidad. Recuperado en:

http://www.redeuroparc.org/sistema_calidad_turistica/ManualGuiaIndicadoresdeCalidad.pdf

Stephen P. Robbins y Timothy A. Judge, (2013) Comportamiento Organizacional, Quinta Edición, Editorial Pearson.

Vásquez S. S. M. (2006). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

Repositorio de tesis Digitales. CIBERTESIS. Recuperado en:

<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/hand>

Zornoza L. (2005), "Motivación laboral" Recuperado en: www.gestiopolis.com.

Apéndice “A”
Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
Facultad de Enfermería
Secretaría de Investigación y Estudios de Posgrado
Consentimiento Informado.

Fecha_____

A quien corresponda

Por medio del presente acepto contestar este cuestionario cuyos resultados se me explico fundamentaran el diseño de un programa de educación continua orientado a la motivación y satisfacción laboral con base a indicadores de calidad del personal de enfermería del Hospital General de Cholula. Trabajo que servirá a la estudiante de especialidad en Administración y Gestión para el Cuidado Herlinda Ochoa Linares como tesina para obtener el grado de especialista.

Previamente se me explicó el objetivo del estudio, la forma de como contestar las preguntas, el tiempo que se me iba a requerir (tiempo aproximado de 10 minutos), el manejo de la información obtenida y de que en caso de que desee suspender el llenado del cuestionario lo puedo hacer libremente.

Firma del Trabajador

Firma y de la Estudiante de Especialidad

Apéndice “B”
 Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
 Facultad de Enfermería
 Secretaría de Investigación y Estudios de Posgrado
 Especialidad en Administración y Gestión para el Cuidado de la Salud

Cuestionario de Motivación, Satisfacción Personal e Indicadores de Calidad (Arana, 2004, readaptado por Ochoa, 2015).

El presente cuestionario tiene como objetivo conocer el grado de motivación y satisfacción laboral que le ofrece el puesto que ocupa así como la evaluación de indicadores de calidad en el Hospital General de Cholula con el propósito de contribuir en plantear y desarrollar un programa de motivación que haga posible mejorar la calidad de atención en los servicios de salud.

Instrucciones: En este primer apartado le solicito conteste las siguientes preguntas:

Institución donde labora _____ servicio _____

Grado Académico _____ Puesto que ocupa _____

Categoría y/o código funcional _____

Años de antigüedad _____ Edad _____ Genero _____

Base _____ Homologada _____ Contrato _____

A continuación se presenta una serie de enunciados de los cuales usted podrá responder marcando con una (X) la respuesta que considere conveniente con base en los siguientes criterios **TED** =Totalmente en desacuerdo, **ED** = En desacuerdo **DA** = De acuerdo y **TDA** =Totalmente de acuerdo.

CUESTIONARIO DE MOTIVACION					
No	ENUNCIADO	TED	ED	DA	TDA
1	Mi jefe de servicio me delega responsabilidad de decidir cómo y dónde hacer el trabajo.				
2	Tengo poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo.				
3	El resultado de mis actividades se ven reflejadas en la atención del paciente.				
4	La jefe de servicio reconoce en las habilidades y compañerismo.				
5	Contribuyo significativamente en el servicio y con los compañeros.				
6	El solo hecho de realizar bien mi trabajo participo en los programas de cambio en la atención al paciente.				
7	El trabajo es bastante simple y repetitivo.				
8	Los procedimientos que realizo mantienen el mínimo de				

	eventos adversos con los pacientes.				
9	Mi trabajo implica realizar un número de actividades diferentes.				
10	Mi trabajo me permite la superación profesional y personal mediante la capacitación continua.				
11	En el servicio que estoy asignada(o) me concede participar en las sesiones de actualización, capacitación e innovación en los procesos de atención como estímulo al desempeño.				
12	La comunicación es precisa e inmediata por parte de las autoridades en cuanto a las nuevas indicaciones en las acciones a brindar al paciente.				

CUESTIONARIO DE SATISFACCION PERSONAL					
No	ENUNCIADO	TED	ED	DA	TDA
1	El clima laboral en mi unidad es satisfactorio				
2	Me es grato contar con una buena organización en el servicio agilizo mis actividades.				
3	La jefe de servicio es comprensiva (o).				
4	Me agrada trabajar con los compañeros del servicio en el que estoy designada				
5	El salario que recibo es bajo en relación a la preparación profesional que tengo.				
6	Me siento importante cuando participa la jefe de servicio en el proceso de entrega recepción				
7	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.				
8	Es satisfactorio la participación de mi jefe inmediato en los procedimientos cuando hay carga de trabajo.				
9	En el trabajo asignado mi trabajo me aburre.				
10	No me siento a gusto con la enfermera jefe.				
11	El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es satisfactorio.				
12	Mantengo las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias como materiales e inmuebles.				

INDICADORES DE CALIDAD					
No	ENUNCIADO	NUNCA	POCAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	1-Aplica de acuerdo a la necesidad de atención procedimientos apegados a indicadores de calidad y seguridad del paciente.				
2	2-Asiste a capacitación continua en su unidad sobre evaluación de indicadores de calidad.				
3	3-Ejecuta las acciones que se presentan en cada variable de los indicadores de calidad				
4	4 De los procedimientos que ejecuta toma en cuenta la prevención e información a familiares y los anota en el registro de la hoja de enfermería.				
5	5-En su servicio las expectativas y acciones del jefe de servicio y de las supervisoras favorecen para la evaluación de los indicadores de calidad.				
6	6- Dentro de sus funciones, toma en cuenta que las acciones van encaminadas a medir la calidad de sus procedimientos.				
7	7-Distingue que en la carga de trabajo le impide cumplir con los lineamientos de los indicadores de calidad.				
8	8-Las notificaciones de mejora en la evaluación de los indicadores son informadas por su jefe inmediato.				
9	9-Mantiene retroalimentación en la aplicación de los procedimientos.				
10	10-El registro de los procedimientos en base a los indicadores los realiza dependiendo al formato y llenado de su hoja de enfermería.				
11	11-Verifica que se aplique correctamente los indicadores que competen a los procedimientos de cada uno de los pacientes a su cargo.				
12	12-Refuerza los procedimientos para cumplir con los estándares de calidad.				
13	13-Te mantienes informada cuando se difunde el correcto procedimiento de atención para mejorar la calidad.				
14	14-La asistencia proporcionada al paciente se realiza con observación de mantener la atención de calidad.				
15	15-En su servicio existen protocolos clínicos utilizados por enfermería basados en la evidencia y en el perfil nosocomial.				

Agradezco su participación y le doy las gracias