



Revista **Académica**

Comité Editorial

Dr. Anselmo Torres Arismendi
Dra. Olga María Salinas Ávila
Dra. Hortencia Flores Sánchez
Dr. Luis Alberto Rodríguez Torres
Dra. Meslany Puentes Suárez
Dra. Ofmara Zúñiga Hernández.
Dra. María Alejandra Terrazas Meraz
Dr. Rafael Campos Hernández



Editorial

Yaan ha generado este espacio dedicado a la difusión del conocimiento y la investigación académica. En esta edición, nos enfocamos en temas cruciales que impactan directamente la calidad de la educación, el desempeño profesional y el bienestar de los trabajadores en diversos sectores. El objetivo del escrito es proporcionar una plataforma para el intercambio de ideas y fomentar el desarrollo continuo en nuestras respectivas áreas de estudio.

En el primer documento se resalta cómo las pequeñas y medianas empresas (PYMES) son el motor de la economía. En este estudio, los autores analizan cómo la innovación puede impulsar el desempeño de las PYMES en el sector comercial. En un segundo trabajo de investigación se deduce cómo las acciones proactivas de autocuidado pueden reducir la frecuencia del ausentismo y mejorar el bienestar general de los enfermeros, lo que a su vez, beneficia a los pacientes y la institución. El tercer proyecto de indagación resalta cómo clima organizacional positivo es fundamental para la calidad de atención en enfermería. En este estudio, se reflexiona cómo las dinámicas internas de las instituciones de salud influyen en el rendimiento del personal de enfermería y, por ende, en la experiencia del paciente. Aquí surge la importancia de un entorno de trabajo armonioso y colaborativo. En un cuarto trabajo de investigación se aborda los desafíos emocionales que enfrentan los servidores públicos de salud. La ansiedad y el estrés son factores críticos que pueden afectar negativamente el rendimiento laboral y, en consecuencia, la calidad del servicio prestado. Este artículo ofrece una visión profunda de las causas y posibles soluciones para mitigar estos efectos adversos.

En el quinto documento analizamos el impacto integral de titularse en una Maestría en Docencia. Este artículo muestra cómo los egresados experimentan un crecimiento personal significativo. La maestría se presenta como una herramienta poderosa para el desarrollo integral de los profesionales de la educación. Finalmente, en el sexto

Universidad Yaan. Año 2, **Número Especial**, junio 2024, es una revista electrónica semestral editada por SIGE-Soluciones de Innovación y Gestión Educativa SC., Calle Primera 319, Col. Lomas Oriente, C.P. 79084, universidadyaan.mx, Editor responsable: SIGE-Soluciones de Innovación y Gestión Educativa SC. Reserva de Derechos al Uso Exclusivo: No. 04-2023-061614432800-102, por ser otorgado por el Instituto Nacional de Derechos de Autor, ISSN: 2992-7323. Las opiniones expresadas por quienes colaboran en los trabajos publicados no reflejan necesariamente la postura de la institución.

artículo sobre la certificación del profesional de enfermería, exploramos la importancia de establecer estándares pedagógicos que aseguren una gestión del cuidado eficiente y uniforme. Este enfoque no solo mejora la calidad del servicio, sino que también eleva el nivel de confianza y competencia entre los profesionales de la salud.

Cada artículo es producto de un análisis, evaluación y síntesis de trabajo que refleja el compromiso y la pasión por la excelencia en sus respectivas disciplinas. Invitamos a nuestros lectores a sumergirse en estos estudios y a reflexionar sobre las implicaciones y aplicaciones prácticas de estos hallazgos. Juntos, podemos continuar avanzando en la construcción de un futuro más informado, eficiente y de crecimiento.

Rafael Campos Hernández

Universidad Yaan. Año 2, Número Especial, junio de 2024



Contenido

Desempeño e innovación de las pymes del sector comercial

6

Relación existente entre el ausentismo y las acciones de autocuidado del personal de enfermería

21

Panorama del clima organizacional y su relación con la calidad de atención en enfermería

35

Ansiedad y estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos de salud

50

El impacto socioeconómico, personal y profesional que tienen los egresados al titularse de la maestría en docencia.

65

Certificación del profesional de enfermería: una visión a la estandarización pedagógica de la gestión del cuidado

79

Desempeño e innovación de las **pymes del sector comercial**

Daniel Monterrubio Rubio.

Correo electrónico: a21110616@universidadyaan.mx, Alumno de Doctorado, Posgrado en Alta Dirección, Universidad YAAN, Campus Ciudad Valles.



Resumen

Las pequeñas y medianas empresas del sector comercial están frente a escenarios de alta competitividad donde la innovación es ideal en la obtención de objetivos. El presente analiza el desempeño de la innovación en las pymes del municipio de Axtla de Terrazas, S.L.P., a partir de la revisión de fuentes documentales teóricas y científicas; concluyendo que las empresas mencionadas pueden utilizar la innovación como instrumento de progreso y crecimiento, generando ventajas económicas y sociales.

Palabras clave: innovación, pymes, economía, empresa, crecimiento.

INTRODUCCIÓN

Las diversas situaciones en la vida ante escenarios económicos cambiantes han afectado drásticamente a la disminución de la economía de cada país, por lo que las empresas enfrentan diversos riesgos operacionales y de estrategia; incitando a las empresas adaptarse a entornos, exigiendo cambios institucionales y organizativos, donde se permita una respuesta acertada a las exigencias y retos que plantean organizaciones.

Es un hecho que las épocas de crisis son épocas de cambio y en el cambio siempre existe una oportunidad, para lo cual la innovación es la herramienta que permite explotarla. Bien lo afirma Porter (2015) quien describe que “las empresas crean ventaja competitiva al percibir o descubrir nuevas y mejores formas de competir en un sector y trasladarlas al mercado, lo que en último extremo es un acto de innovación”.

La innovación ha llevado gran relevancia dentro del área empresarial, donde el llevarla a cabo es considerada como prioritaria en la intención de querer conseguir el éxito dentro del ambiente empresarial y de

carácter competido con la intención de ser sostenibles dentro del comercio.

Lo anterior implica una transformación de las pequeñas y medianas empresas con la finalidad de conseguir ese extra, para establecerse como más competitivas. En razón de lo que antecede, la intención primordial del presente es determinar el papel que juega la innovación en las empresas de Axtla de Terrazas, S.L.P., como elemento de competencia para conseguir un mejoramiento de la calidad empresarial y de competitividad.

La motivación que lleva al implementar la investigación en Axtla de Terrazas, es en razón de que en el municipio existe un ambiente de mercado donde ampliamente se encuentra integrado por pequeñas y medianas empresas. Siendo esta una causa basta para tener que darle la relevancia necesaria a la innovación con la intención de que se consiga un aumento en la satisfacción de las necesidades actuales del mercado, con el objetivo de conseguir empresas con el carácter de sostenibles y con un favorecimiento competitivo.

El proceso de innovación se muestra como la

solución para que las empresas de la región y el municipio puedan dar respuesta a la actual situación, ya que permite generar nuevas ideas, donde la creatividad es importante para que las organizaciones opten por desarrollar, modificar y mejorar los bienes y servicios; generando así oportunidades de mercado y brindar soluciones, respondiendo a las necesidades no satisfechas por los productos tradicionales y respondiendo a los problemas económicos.

Las organizaciones empresariales otorgan un valor y generan determinada riqueza para la economía del país, estados y municipios; siendo el caso de Axtla de Terrazas, donde la mayoría de ellas son pymes que conforman la mayor parte sino es que ya la totalidad del tema empresarial, quienes provocan un crecimiento dentro del ambiente de competencia que motiva a generar la visión más grande de los mercados, otorgando con ello medios económicos y estrategias que favorecen el tema de la innovación.

Para tener los mejores resultados en los negocios de hoy, las empresas deben innovar. "En el mundo dinámico y caótico de la competencia global, las organizaciones tienen que crear nuevos productos y servicios y adoptar tecnologías de vanguardia, si realmente quiere competir con éxito" (Robbins y Coulter, 2005).

Finalmente, con una perspectiva amplia del concepto de innovación se puede afirmar que cualquier PYME del sector comercial puede incrementar su competitividad y en consecuencia participar en los cambios en las estructuras productivas de la economía del conocimiento, mediante la innovación; generando nuevos servicios, desarrollando

nuevos procesos o estructuras organizativas. Permitiendo hacer frente a las situaciones adversas económicas y que puedan producir tendencias; que generen competitividad para estar a la par de las exigencias del mercado.

En razón de estos planteamientos, se considera pertinente llevar a cabo esta la investigación documental que da origen a este artículo, encaminado a realizar un análisis sobre el desempeño e innovación de las pymes del sector comercial en el municipio de Axtla de Terrazas, S.L.P., tomando como referencia que estas son el factor indispensable para la trascendencia económica, resultando en la creación de oportunidades de mejora en el tema empresarial con la intención de aumentar la eficiencia, productividad y competencia.

MARCO TEÓRICO

Una pyme es considerada como una micro, pequeña o mediana organización que lleva a cabo, actividades en cualquiera de los siguientes sectores: comercial, industria, servicios. La cual tiene la posibilidad de estar compuesta por diversas personas en razón de la actividad y las ventas que genere de forma anual, que no esté por encima de las cantidades establecidas, conforme su clasificación.

En su concepción más amplia una PYME, es una unidad económica productora de bienes y servicios, dirigida por su propietario, de una forma personalizada y autónoma, de pequeña dimensión en cuanto a número de trabajadores y cobertura de mercado. (Cardozo, 2012).

Se ha considerado, que para conceptualizar una pyme hay que tomar en cuenta el número de personas que laboran, así como también, la rotación y el costo de los activos, así también hay economías donde se utiliza los estándares de la formalidad, la antigüedad, la tecnología, el terreno del edificio y la cantidad en base a una inversión de inicio, entre otros. Agregando lo anterior, lo más común es definir a las pymes en razón de la categoría de tamaño de la organización.

La importancia de la PYME se evidencia desde distintos ángulos. Es una de las principales fuentes de empleo; es interesante pues como herramienta de promoción de empleo en la medida en que solo exige una inversión inicial y permite el acceso a estratos de bajos recursos. Puede potencialmente constituirse en apoyo importante a la gran empresa resolviendo algunos cuellos de botella en la producción. Con ello se da oportunidad a que personas sin empleo y de bajos recursos económicos puedan generar su propio empleo, y así mismo contribuyan con la producción de la gran empresa (Tello, 2014).

El elemento central de la transformación política y económica de cualquier país en transición es la creación de un importante sector privado, y de un mayor desarrollo de las Pymes y de la actividad emprendedora. Paradójicamente, a pesar de la relativamente poca atención que reciben de parte de los hacedores de políticas, las Pymes representan una de las principales fuerzas en el desarrollo económico, especialmente en los países en vías de desarrollo (Orlandi, 2018).

La microempresa desempeña un trabajo trascendente en el área productiva al que se enfocan, representando la microempresa la mayor parte de las empresas mexicanas establecidas. Así también, las pymes en México tienen la mayor parte de la gente que económicamente se encuentra activa, llevando al crecimiento regional al dar a conocer productos a precios relativamente competitivos y son la mayor unidad económica en generación de empleos contribuyendo al alto ingreso en razón del producto interno bruto.

Actualmente se hace necesario que las organizaciones se preocupen por desarrollar estrategias para la motivación de los colaboradores con la intención de buscar la productividad de ellos expresados en un crecimiento organizacional a través de una dignificación humana del colaborador en su ambiente empresarial (Torres, 2018).

La aplicación de la innovación dentro de las organizaciones para la creación de una competitividad para su simplicidad de adaptación, aceptación en la generación de ideas y el establecimiento de las mismas; la prioridad de planificar, trabajar bajo la aplicación de sistemas, administración y gestión requiere a las organizaciones la procuración de modificación en sus formas, cambios de tipo innovador.

La innovación es la introducción de un nuevo, o significativamente mejorado producto (bien o servicio), de un proceso, de un nuevo método de comercialización o de un nuevo método organizativo, en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar del trabajo o las relaciones exteriores (Manual de Oslo, 2006).

Las actividades respecto de la innovación se encaminan al mejoramiento del desarrollo de las actividades de la empresa, estableciendo la innovación en los métodos de procuración de recursos humanos, perfeccionamiento de la estructura organizacional en referencia las líneas de dirección empresarial, motivación y liderazgo con referencia a la innovación y procuración en las relaciones de tipo externo con respecto a clientes, proveedores, relaciones comerciales y gubernamentales, entre otras.

Para las empresas, es importante desarrollar habilidades innovar, que incluyan el diseño de servicios y desarrollo de modelos innovadores, programas de innovación, talleres de creatividad y nuevas ideas, acompañamiento empresarial, formación y entrenamiento de personal. Por esto, se puede indicar que las empresas innovadoras buscan cambios, evolucionan, hacen cosas diferentes, ofrecen nuevos productos y asumen procesos nuevos de producción (Saldarriaga, Guzmán y Concha, 2019).

Las estructura de organización de una empresa puede incidir en la eficiencia de los movimientos de innovación, las estructuras se apegan mejor que otras, tomando en cuenta cuando persiste una elevada integración organizativa pueden crear mejores condiciones respecto de otros aspectos que se generan como lo son la coordinación, planificación, y el llevar a cabo estrategias de tipo innovador, creando consecuencias de tipo progresivo en cuanto a conocimientos se refiere, así como de tecnologías y mayor autonomía para la llevar la determinación respecto a decisiones.

En lo que respecta a la pyme estas competencias se han encaminado a ser relativamente más importantes para generar un adelanto respecto de la competencia. La capacidad de innovación se debe considerar como un grupo de características propias de las organizaciones, entendidas como capacidades o habilidades mediante las cuales se puede lograr un mejor desempeño competitivo, a través de su correcta gestión (García et al., 2014).

La innovación durante el tiempo se ha reconocido como una de las trascendentes fuentes de generación de ventaja competitiva en las organizaciones comerciales, incluyendo hasta el sector de servicios. También hay una necesidad de llevar a cabo innovaciones en razón de ser una manera de establecerse al día con la denominada competencia en un mismo camino de negocios para con ello aludir el encontrarse al margen del mercado. Siendo la inauguración un elemento trascendente para que las organizaciones crezcan en su competitividad y perduren en los momentos de mercados cambiantes y en algunos casos más exigentes.

Con lo anterior la innovación se convierte en un instrumento de carácter estratégico y competitivo que tiende a servir para el mejoramiento de las empresas a través de la generación de ventajas de tipo competitivo, con la intención de conseguir un desarrollo sostenible.

Las pymes deben estar atentas a las modificaciones aceleradas en las tecnologías para encontrar maneras alternas de sobrellevar la ventaja de tipo competitivo mediante el establecimiento de procesos

nuevos y formas de crecimiento. Es así como el grado de competitividad, la intensidad y la velocidad de crecimiento económico de una región dependen, en gran medida, de cómo se organicen y se articulen las distintas políticas de fomento de las pymes, con especial interés por el apartado de la innovación (López et al., s.f.).

Se debe resaltar que la innovación hace relevancia al gran trabajo de las empresas por generar un valor económico para el consumidor al generar crecimiento entre el valor que percibe el cliente y el precio sufragado por la empresa. Se confirma que las organizaciones comerciales llevan un adelanto competitivo cuando estas tiendan a generar un valor económico que la competencia en el mercado.

Esta capacidad de innovación es un elemento importante que lleva a la ventaja dentro de los mercados actuales ante un mundo cambiante, en el que la generación de productos de carácter nuevo es primordial para sobrevivir, crecer y estar en la rentabilidad. La innovación es esencial para la competitividad de las empresas, su importancia aumenta debido a factores como el incremento de la competencia global, la disminución de los ciclos de vida de productos y las demandas cambiantes de los consumidores (Ospina, 2014).

El camino de crecimiento de una organización tiene una relación íntima con las actividades internas que llevan a cabo las organizaciones y que promueven su aprendizaje. A partir de esta idea, el aprendizaje de tipo continuo está relacionado a través de los flujos de innovación a nivel organización. El principio de la innovación es el cambio, y en el

ambiente empresarial actual las economías del mundo consideran esto ya como una base para la competitividad, ya que para sostener un crecimiento en los mercados se vuelve necesario impulsar múltiples procedimientos de adaptación dentro de entornos cada vez más dinámicos y complejos (Gómez, 2009).

En otro sentido, el tratar las formas de innovación como camino de crecimiento de la empresa conlleva a acercarse al análisis de la persistencia a la innovación de la empresa. Sin embargo, el nivel de persistencia ya mencionado tiene una codependencia del tipo de empresa y sector en que se ubica la organización. La prosperidad y el crecimiento empresarial de las organizaciones tiene relación directa con la innovación, convirtiéndose esta última en un conductor esencial para aumentar la productividad, impulsar el crecimiento y el empleo (Díaz et al., 2021).

METODOLOGÍA

A través de la investigación se puede conocer y percatar de lo que es la realidad de manera sistemática y controlada. Así se puede llegar a descubrir las particularidades y la estructura de los diversos fenómenos de un determinado grupo social. La investigación da la particularidad de difundir valores humanos, desarrollando cultura; en el sentido de encaminarlo hacia un hecho ético y educativo; así como también, en una responsabilidad. Para lograr este cometido será importante diseñar la metodología que sustenta el trabajo investigativo proporcionándole validez para así alcanzar el objetivo trazado.

Tipo de investigación

Existen diferentes métodos para la investigación científica y en gran medida depende del criterio significativo, en este caso y de acuerdo con su fuente original de información es una investigación de carácter documental, ya que su desarrollo depende de la revisión exhaustiva de las diversas fuentes teóricas y bibliográficas que han llevado a cabo estudio del desempeño y la innovación en su relación con la pymes del sector comercial. Según Fuentes (2011) la investigación documental es “una variante de la investigación científica, cuyo objetivo fundamental es el análisis de diferentes fenómenos (de orden histórico, psicológico, sociológico, etc.) de la realidad a través de la indagación exhaustiva, sistemática y rigurosa, utilizando técnicas muy precisas, de la documentación existente, que directa o indirectamente, aporte la información atinente al fenómeno que estudiamos” (p. 5), estableciendo de forma coherente el sentido de investigación de la presente.

Para Rizo (2015), la investigación documental consiste en aquella que “se dispone, esencialmente, de documentos, que son el resultado de otras investigaciones, de reflexiones de teóricos, lo cual representa la base teórica del área objeto de investigación, el conocimiento se construye a partir de su lectura, análisis, reflexión e interpretación de dichos documentos” (p. 22).

En consecuencia, como en el proceso de investigación documental se dispone especialmente, de documentos, que son el resultado de otras investigaciones de reflexiones teóricas, lo cual representa la base teórica del área objeto de investigación

el conocimiento se construye a partir de su lectura análisis, reflexión e interpretación de dichos documentos, para este caso el análisis comparativo que se presenta dentro de la pymes en del sector comercial, en cuanto a su desempeño al momento de poder considerar dentro de su estructura y proceso la innovación.

Diseño de investigación

G. Arias (2012) define la investigación de campo como “aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental” (p. 31).

Claro está, en una investigación de campo también se emplean datos secundarios sobre todos los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora el marco teórico. No obstante, son los datos primarios obtenidos a través del diseño de campo, lo esenciales para el logro de los objetivos y solución de problema planteado. La investigación de campo, al igual que la documental se puede realizar a nivel exploratorio, descriptivo y explicativo.

Población y muestra

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo y Tamayo (2004) la población es “la totalidad de un fenómeno de estudio, incluyendo la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que

integran dicho fenómeno y que deben cuantificarse para un determinado estudio” (p. 176). Para este caso la población está conformada por las fuentes documentales relacionadas al desempeño e innovación en las pymes del sector comercial.

En lo que corresponde a la muestra Tamayo y Tamayo (2004) la describe como “a partir de la población cuantificada para una investigación se determina la muestra, cuando no es posible medir cada una de las entidades de población; esta muestra, se considera, es representativa de la población” (p. 176). En referencia a lo que nos interesa, la muestra es la totalidad de la población formada por todas las diversas fuentes documentales escritas y electrónica que dentro de su cuerpo, contemplan el tema de nuestro interés a investigar.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos según G. Arias (2012) son las distintas formas o maneras de obtener la información, el mismo autor señala que los instrumentos son medios materiales que se emplean para recoger ya almacenar datos” (p.111).

Para el logro de los objetivos planeados se reunieron todos los datos que constituyeron las fuentes documentadas de información de la investigación, que fueron estudiadas y analizadas mediante la observación documental.

Las técnicas cualitativas de recolección de datos implican utilizar datos no numéricos, aportan profundidad de los datos, riqueza interpretativa y contextualización. Para

esta investigación la técnica utilizada es la observación y el análisis documental de las diversas fuentes que han referido a la innovación en su papel dentro de las pymes del sector comercial en cuanto a su desempeño.

Respecto a los instrumentos de recolección de datos es en principio cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información, son los soportes que justifican y de alguna manera dan validez a la investigación.

Para esta investigación la técnica de observación, el instrumento a utilizar es el material bibliográfico referente al tema de investigación, así como también para la técnica de recopilación de documentos se toma como base los conceptos de autores Porter, Robbins y Coulter, Cardozo, Orlandi, García, Ospina y Díaz donde sus conceptos afirman y coinciden que las empresas, en este caso las pymes; tienen que crear nuevos productos y servicios por ser una unidad económica importante para el desarrollo económico, a través de la capacidad de innovar creando con ello una competitividad en pro de la prosperidad y el crecimiento empresarial.

Métodos y técnicas de análisis de información

Una vez capturados todos los datos necesarios y pertinentes en la muestra seleccionada de la investigación, la información resultante bibliográfica utilizada para el desarrollo de la misma se obtiene a través de análisis documental, también se utilizan fichas de trabajo para recolectar información para

realizar todas las anotaciones relevantes encontradas en la población objeto de estudio.

El motivo de la selección del método de análisis documental, se debe a que este asegura la objetividad a la hora de interpretación de los resultados extraídos con la información y garantizando que cuando estos sean sometidos en comparación con otros datos.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

De la revisión documental que pretendía tratar el desempeño e innovación de las pymes del sector comercial, deja a la vista de todos; la aparición de diversas tendencias que se han tratado desde los documentos consultados. Primeramente la innovación como herramienta que debe encontrarse en todo momento dentro de las pymes, además de laborarse de forma integral. La innovación da ese extra de ir más allá, de buscar diferentes soluciones a los conflictos y dilemas que las organizaciones presentan; permitiendo establecer los planes, ideas y posibilidades de aumento en situaciones concretas. Es decir que, este elemento realiza las ideas en productos, propósitos, acciones palpables.

Es de mencionar, que los enfoques realizados en el marco teórico permiten establecer que, el desempeño y la innovación son elementos cruciales del crecimiento tanto económico, productivo y de competencia a rango comercial en la actualidad. Estos factores otorgan un conjunto de comportamientos y viabilidades para que las empresas realicen a cabo innovaciones que le favorecen al encarar las modificaciones financieras y

las de competencia con las que se tiene que trabajar para estar permanentemente en el mercado. Al respecto, se establece una coincidencia hacia el desempeño y la innovación en el sentido de aumentar el crecimiento comercial y económico de tipo local, estatal, nacional e internacional; al establecerse modelos estratégicos de comercio y de producción capaces de crear la captación de los comerciantes, y con ello; poder generar un fortalecimiento productivo y competitivo, sin dejar de un lado lo comercial, económico y el sobrevivir de las empresas en el mercado.

Estos elementos, contribuyen a generar productos de calidad, actual, accesible en diversos momentos y que atraigan el interés primordial del cliente. El desempeño y la innovación en la pymes del sector comercial permiten el crear productos auténticos y significativos a la vista de todos los clientes, provocando con ello su estabilidad en el mundo comercial. Desde esta perspectiva y tomando en cuenta el análisis de la información, se da a conocer que la innovación en conjunto con el desempeño son elementos que deben permanecer a las pymes del sector comercial en todo momentos y en cualquier área.⁷

Algunos autores afirman lo siguiente:

"La cultura empresarial debe ser un campo abonado donde crezca el espíritu innovador, estando abierta a las nuevas ideas, fomentando la participación, creando un clima positivo donde se reconozcan las aportaciones, se favorezca el compartir conocimientos y la experimentación y toma de riesgos. Una cultura empresarial sólida, abierta, rigurosa, pero a la vez flexible a los nuevos planteamientos, puede ser un factor poderosísimo de fomento de la innovación empresarial" (Acosta, 2015, p. 172).

De lo anterior, se afirma que dicho elemento, coadyuva al crecimiento de las ventajas de tipo competitivo, de generación de producto

y de comercio; que dan una potencia a la estructura organizacional de las empresas, en razón de que persiguen la posibilidad de invertir sus medios y mantenerse en lo top de las innovaciones que se lleven cabo en los comercios y por consiguiente hacerle frente a los desafíos de tipo comercial.

Es así como diversos autores reconocen la innovación como un factor positivo, aunque algunos desde diversos ángulos lo describen de manera diversa pero siempre encaminada hacia el beneficio de las pymes; siendo el caso de Hernández:

“La innovación, como un mecanismo novedoso y moderno, viene siendo adoptada en el sector de las pymes, como una herramienta de proyección y promoción. Según las teorías consultadas, su aceptación” (Hernández et al., 2017, p. 245).

Aun cuando existe una gran diversidad de estudios enfocados en la innovación dentro de las organizaciones comerciales, cada uno incorpora variables relacionadas con el objetivo e importancia de la innovación dentro del desempeño de las pymes del sector comercial; asumiendo a esta, como un componente y/o factor que empuja el desarrollo de todo tipo de empresa.

La innovación sirve como una máquina que permite, aumenta y amplía el poder de empoderar a las pymes; desde el poder aprovechar oportunidades para comercializar y posicionar, mediante estrategias innovadoras que encaminan a las organizaciones a crecer de forma continua.

Uno de los principales resultados que permite evidenciar esta investigación documental, es esa inquebrantable relación de la innovación con las pymes del sector comercial en su desempeño; generando una brecha clara, para un mejor resultado de objetivos de

toda empresa al momento de ser puesta en marcha; como lo demuestra Navarro:

“Las micro, pequeñas y medianas empresas se enfrentan cada día a un panorama altamente competitivo en el cual la innovación constituye un factor esencial hacia la consolidación de sus planes en el mercado, su productividad, eficiencia y prosperidad” (Navarro et al., 2020, p. 124).

Donde de la misma forma Moreno hace énfasis en esta postura hacia la relación de este proceso, con el éxito de las pymes:

“En un mundo en donde los cambios son la constante y los mercados se han tornado fuertemente competidos, la innovación parece ser la estrategia que las empresas en general y sobre todo las pymes, tienen no solo para crecer y competir sino para en algunas ocasiones sobrevivir (Moreno, 2016, p. 150).

Es así como lo anterior, hace algo singular sobresupuestos de organizaciones pequeñas y medianas que buscan el poder subsistir y sobresalir en una riqueza de crecimiento en la que las armas que están a las manos para llevar a cabo acciones de tipo innovador están restringidas.

El estudio de la literatura arroja una evidencia contundente, donde mediante un trayecto de tipo innovador, acompañado de lineamientos conforme a la innovación; las organizaciones empresariales (pymes) del sector comercial van a identificar el contexto, los momentos adecuados de desarrollo; y el actuar en consecuencia con el objetivo de realizar o regenerar lo que se considere prudente, con el única intención de adecuarse y beneficiarse de las condiciones para incentivar a la empresa.

Se hace importante estudiar de forma más contundente, la relevancia que juega la innovación en el desarrollo de la pymes del sector comercial desde una perspectiva internacional, nacional y local; que de acorde

a sus contextos se tenga un panorama mayormente analizado; lo anterior para generar una alta comprensión de la situación que guarda la innovación en diversos campos y con ello provocar directrices de fortalecimiento en la parte innovadora de empresas pequeñas y medianas.

Finalmente, no puede existir una empresa donde se haga por un lado la innovación, en razón de que esta avala; el poder conseguir el éxito dentro de sector comercial empresarial.

CONCLUSIONES

El tema de innovación no es algo reciente y en razón de lo mencionado con varios pensadores, existe una comunicación leal en relación con lo tipo económico y el poder tomar a cuenta las oportunidades que se producen en el ambiente empresarial. La innovación es la conclusión de una modificación inevitable, confirmando que esta es la observación de una sociedad con carácter globalizado cuyas modificaciones, piden unas transiciones cotidianas que resultan eficientes para las modificaciones solicitadas por las pymes en su confrontación por perdurar a las enormes modificaciones y necesidades de mercados que establece la denominada globalización y tendencia económica.

La consecución del denominado éxito dentro de las organizaciones comerciales está sujeta en gran medida a que de alguna u otra forma se aproveche del conocimiento y las habilidades, de las mentes creativas de tipo innovador y por consecuencia de la motivación de todo el personal y de aquello que de forma directa e indirecta forman parte de la empresa: aquellos que aparecen

como proveedores, quienes colaboran para la organización o los consumidores también denominados clientes de los servicios, todos estos encontrados dentro de ese aparato de valor de la organización.

Por tanto se infiere que la innovación se hace indispensable para poder conseguir la competencia dentro del ambiente comercial. Las pymes se encuentran en un proceso de estar caminando para llevar a cabo las modificaciones o en su caso renovaciones en sus procesos que las hacen innovadoras, encaminándolas a estar en competencia y estas puedan ser distintas a las de las demás empresas.

Todas las empresas, y con estas las del sector comercial; están en el trayecto de generar un mejoramiento y con ello obtener una renovación positiva en la forma de vida del capital humano y como resultado en la región, y lo consiguen aplicando la innovación de forma variada conforme al diseño de cada organización; es así como diversas organizaciones llevan a cabo modificaciones ya sea en los procesos, en productos o servicios.

Las pequeñas y medianas empresas comerciales del municipio de Axtla de Terrazas, S.L.P., hacen ver la trascendencia e importancia de la innovación, junto con el mayor trabajo que se pueda hacer para innovar lo que se produce y con ello su comercialización. La innovación encaminaría el aumento de las pymes en el municipio y la disminución de posibles diferencias sociales, el trabajo de tipo informal y por consecuencia el perfeccionamiento de las condiciones de tipo laboral.

Las actuales formas de generar competitividad dentro de la misma, donde la competencia es cada vez más complicada e intensa, muestra que existe una demanda sobre las organizaciones en razón de que analicen la trascendencia del desempeño estructural de la empresa como elemento de generación clave e identifiquen las ocasiones de mejoramiento y crecimiento de la suficiencia de innovación empresarial; bajo la firme intención de visualizar de manera futura los medios con que se cuenta, el valor que se tiene que agregar a las cosas y con ello generar la diferencia a un futuro inmediato.

Las pymes al tener en su carácter la flexibilidad, como esencia de su propia naturaleza, hacen prudente su acompañamiento mediante la innovación de una mejor manera. Esto, resulta ser un instrumento eficaz para conseguir un mejoramiento en cuanto a su forma de producir, su forma de organizar, de adquirir tecnología, de estar a la altura del mercado, tomando en cuenta el conocimiento del capital humano y la dirección del mercado empresarial. Es estratégico que las pymes se adentren en su negocio de forma amplia, en el mercado y sus tendencias, así como también en el ambiente propio del municipio para obtener ideales formas de innovar.

Se hacen diversas las ventajas las que puede llegar a conseguir una pyme dentro del sector comercial, con la aplicación de acciones tendientes a llevar una gestión en la innovación, dentro de las que sobresalen: crecimiento en productividad, ventas en aumento, un lugar preferencial dentro del mercado, desarrollo constante, crecimiento de la empresa, costos menores, mentalidad innovadora, imagen actualizada, eficiencia de los recursos.

Las empresas del sector comercial para la generación de un desempeño idóneo, necesitan enterarse y emplear de manera adecuada las oportunidades actuales dentro de toda sus redes de innovación; de tal forma que es trascendental que las organizaciones estudien a una forma de conveniencia, las formas de innovación a emplear, es decir tomando en cuenta solo el proceso de innovación o en su caso también el estructural respecto a la administración. De lo que antecede, las modificaciones llevan una tendencia a ser de tipo organizacional, desde la cultura de la empresa hasta la forma de hacer negocio, tomando en cuenta la tecnología, la propiedad de tipo intelectual, es decir; todo aquello que este encaminado a provocar una modificación palpable del modelo predominante en las organizaciones que otorgue una mayor eficacia y mayor competencia a través de la producción de valor con base en la innovación.

Se hace fundamental y prioritario que toda organización que busque una tendencia de innovación y competitividad, el saber integrar elementos como el gobierno, la sociedad e instituciones. La innovación es algo del cual dispone la pyme por su manejabilidad, aplicabilidad al ofrecer trascendencia a la actividad del capital humano como elemento intocable de las empresas.

Esta investigación documental emite resultados que pueden encaminar a las personas que se encuentra frente a pequeñas y medianas empresas en razón de poder emprender estrategias y lineamientos de acción con la finalidad de poder conseguir un rendimiento óptimo empresarial; pues se concluye conforme a lo investigado, que se hace necesario formular nuevos productos

y servicios en los que la innovación sea un elemento crucial en la formulación de un aparato de negocio ideal. Con el anterior, se provocara una mayor productividad de las organizaciones y, con ello, se aumentara el acrecentamiento local, regional y en su caso nacional, como ya ha venido aconteciendo en diversas regiones.

Finalmente, se deduce a la innovación como una obligada apuesta por estar en competencia; teniendo en cuenta la modificación en diversos sectores como el camino correcto poder conseguir el desarrollo de la empresa, y con ello la intención de disminuir la no conexión con la innovación, se hace prudente la integración de las pymes del sector comercial en municipio de Axtla de Terrazas, S.L.P., en un ambiente tripartito ya mencionado, con la finalidad de estar a la altura de nuevos elementos para cumplir con las expectativas del mercado cambiante y de su contexto político, social y económico.

BIBLIOGRAFÍA

Acosta Guzmán, J. A. (2015). La innovación empresarial y la cultura organizacional. *3C Empresa*, 4(3), 160 – 174.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5165298>

Cardozo, E., Velásquez de Naime, I., Rodríguez Monroy, C., (2012) Revisión de la definición de la pyme en América Latina. *23 (27)*, 1-10.

https://oa.upm.es/19446/1/INVE_MEM_2012_139425.pdf

Díaz – Hincapie, F. I., Melgarejo – Molina, Z. A., Vera Colina, M. A., (2021). Relación entre innovación y crecimiento empresarial en la pyme de la industria de alimentos y bebidas de Bogotá, Colombia. *Investigación, desarrollo e innovación*, 11 (3), 493-506

https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_duitama/article/view/13346/11807

Fuentes F., A. J. (2011). La investigación documental. Recopilación de lecturas solo para uso docente. [Archivo PDF]

<https://www.scribd.com/document/397193587/LA-INVESTIGACION-DOCUMENTAL-recopilacion-de-lecturas-de-investigacion-documental-Compilador-Alfonso-Fuentes>

G. Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Introducción a la metodológica científica. *Episteme*.

García Osorio, O., Quintero Quintero, J., Arias-Pérez, J., (2014). Capacidades de innovación, desempeño innovador y desempeño organizacional en las empresas del sector servicios. *Cuadernos de Administración*, 27 (49), 87-108.

<https://www.redalyc.org/pdf/205/20541034005.pdf>

Gómez Herrera, G. F., (2009). La innovación como estrategia y solución empresarial para impulsar la competitividad y un crecimiento sostenido a largo plazo. *Ciencia y mar* 13 (38), 51-60.

https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/08/Innovacion_empresarial-CyM-038.pdf

Hernández Palma, H., Cardona Arbeláez, D., Raad Pardo, A. (2017) La innovación empresarial como impulsora de las Pymes en la Región Caribe. *Panorama Económico*, 24, 239 – 248

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5976769>

López Fernández, J. M., Somohano Rodríguez, F. M., Martínez García, F. J. (s.f.). La innovación y la ventaja competitiva en las pymes mexicanas. *Universidad Cantabria*, 1-26

http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_aal2011/cd/55k.pdf

Moreno Segura, L. A. (2016). El papel de la innovación en el desempeño de las pymes familiares vs las no familiares. El caso de una económica en desarrollo [Tesis de doctorado, Universidad Autónoma de Barcelona]. https://ddd.uab.cat/pub/tesis/2016/hdl_10803_399905/lams1de1.pdf

Navarro Caballero, M., Hernández Fernández, L., Navarro Manotas, E., y Hernández Chacín, J. (2020). Jairo Innovación en las micro, pequeñas y medianas empresas familiares del sector manufacturero del Atlántico-Colombia. *Revista de Ciencias Sociales*, 4, 124 – 144. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28065077009>

Orlandi, P., (2018). Las pymes y su rol en el comercio internacional. Centro de estudios para el desarrollo exportador [Archivo PDF]. https://www.palermo.edu/economicas/cedex/pdf/pyme_com_internacionall.pdf

Ospina Zapata, M., Puche Nieves, M. A., Arango Alzate, B., (2014). Gestión de la innovación en pequeñas y medianas empresas. Generando ventajas competitivas y posicionamiento en el mercado, (19). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4760745.pdf>

Porter, M. E. (2015). Ventaja competitiva. Creación y sostenimiento de un desempeño superior. Patria.

Robbins, S. P., y Coulter, M. (2005). Administración. Pearson Educación.

Saldarriaga Salazar, M. E., Guzmán González, M. F., Concha Cerón, E. A., (2019). Innovación empresarial: factor de competitividad y calidad de vida en Popayán, Colombia. *Revista venezolana gerencial* (2) 150-164. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063446008>

Tamayo y Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica. LIMUSA.

Tello Cabello, S. Y., (2014). Importancia de la micro, pequeñas y medianas empresas en el desarrollo del país. *LEX* 14, 199-218.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5157875.pdf>

Torres Florez, D. (2018). La importancia de la gestión del desempeño de las organizaciones, 5 (1), 4-5.

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7828401.pdf>

TRAGSA (2006) La medida de las actividades científicas y tecnológicas. Manual de Oslo. Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación. [Archivo PDF] www.itq.edu.mx/convocatorias/manualdeoslo.pdf

Relacion existente entre el ausentismo y las acciones de **autocuidado del personal de enfermería**

MAAE. Juana María Cristina Monsiváis Martínez

napea_1@hotmail.com / Alumna del Doctorado en Alta Dirección de la Universidad YAAN, sede San Luis Potosí.



Resumen

Esta investigación de alcance exploratorio, se centró en identificar la relación existente entre las variables ausentismo (dependiente) y las acciones de autocuidado realizadas por y para el propio personal de enfermería (independiente) de un hospital público de la capital potosina. Para ello, se diseñó y aplicó un cuestionario con una confiabilidad sustentada en un Alfa de Cronbach de 0.9, a una muestra de 30 enfermeras. Los resultados obtenidos demuestran que los altos niveles de ausentismo por parte del personal de enfermería no tienen relación con las acciones concernientes a su autocuidado, al obtener una nula relación entre las variables mencionadas.

Palabras clave: Ausentismo, faltas injustificadas, autocuidado, categorías, factores.

INTRODUCCIÓN

Es importante destacar que esta investigación surgió durante el contexto internacional provocado por la pandemia de COVID-19, que a partir del 2020; expuso en los servicios de salud una alza considerable en los índices de ausentismo por parte del personal de enfermería de las instituciones hospitalarias, por sus condiciones de salud y actividades de autocuidado deficientes para evitar enfermarse y así cubrir sus jornadas laborales.

Así, al ser una situación emergente, se buscaron diferentes soluciones para evitar la ausencia del personal de enfermería, al considerarlo el principal elemento a cargo de los cuidados de los pacientes que aumentaron considerablemente.

En el caso de México, la Secretaría de Salud, la Dirección General de Planeación y Desarrollo en Salud a la par de la Dirección de Medicina Tradicional y Desarrollo Intercultural impulsó un programa denominado Estrategia especial de Fortalecimiento de la

salud: "Cuidando a los cuidadores", el cual pretendía: "Protección y fortalecimiento de la salud con medicina homeopática, acupuntura y nutrición saludable a todo el personal que laboraba en los hospitales que atendían casos sospechosos y confirmados, y/o centros centinelas de COVID-19..." con la finalidad de evitar la baja del personal.

En el estado de San Luis Potosí, se aplicó en el centro COVID Centinela, pero no hubo ningún seguimiento o presentación de resultados tras terminada su aplicación, por lo que no se puede saber su efectividad como estrategia que permita al personal de enfermería mantener un estado de salud óptimo (propias del autocuidado) que evite su ausencia imprevista o no planeada.

Por ello, esta investigación estableció como objetivo identificar la relación existente entre las variables: alto índice de ausentismo (dependiente) y las acciones de autocuidado por parte del personal de enfermería (independiente).

En el caso del ausentismo se retomaron para su abordaje definiciones claves de las cuales se destacan las siguientes:

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), define al ausentismo como “la no asistencia al trabajo por parte de un empleado que se pensaba que iba a asistir quedando excluidos los periodos vacacionales, las huelgas; y el ausentismo laboral de causa médica, como el periodo de la baja laboral atribuible a una incapacidad del individuo, excepción hecha para la derivada del embarazo normal o prisión” (Cuevas, García y Villa, 2011, p. 11).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS-2003), se entiende por absentismo la “falta de asistencia de los empleados a sus puestos de trabajo por causa directa o indirectamente evitables, tales como enfermedad, cualquiera que sea su duración y carácter común, profesional, accidente laboral incluidas o no incluidas las visitas médicas, así como la ausencia injustificada durante toda o parte de la jornada laboral, y los permisos circunstanciales dentro del horario laboral” (Cuevas, et al., 2011 p.11)

La variable de autocuidado se retoma desde los conceptos desarrollados por la teórica Dorothea Orem, quien desarrolló la teoría de enfermería sobre déficit de autocuidado (Prado L., González M., Paz N. y Romero K., 2019)

Con la finalidad de que al explorar dicha relación las instituciones de salud puedan generar estrategias-soluciones para su reducción.

MARCO TEÓRICO

Como nota aclaratoria, es importante señalar que para el desarrollo del marco teórico, se considero el hecho de que algunos autores emplean el término de ausentismo así como absentismo, como sinónimos, ya que la Real Academia de la Lengua no realiza ninguna diferenciación entre su definición, aunque por contextualización; el primer término es mas empleado en América Latina, mientras que el segundo tiene mayor uso en el continente europeo.

Diferentes autores e instituciones proporcionan una definición del concepto de ausentismo, así como una clasificación para su abordaje. Por lo que retomando como conceptos principales para esta investigación los proporcionados por la OMS y la OIT descritos en el apartado anterior, se destaca que lo común del ausentismo es el tiempo perdido de trabajo, aunque las causas que provocan la ausencia al trabajo pueden ser de tipo muy variable.

Asimismo, ha sido abordado desde diferentes puntos de vista, pero para efectos de esta investigación se retomaron los cuatro modelos explicativos del ausentismo laboral propuestos por Molinera, F.(2006):

1. Modelo económico de ausentismo laboral: sostiene que el comportamiento absentista se debe a la interacción de dos fuerzas: las motivaciones individuales y cuanta ausencia puede ser tolerada por los empleadores, de acuerdo con la tecnología de producción que utilicen.
2. Modelo psicosocial del ausentismo

laboral: sostiene que diferentes culturas de ausencia aparecen como resultado de la interacción entre individuos, grupo de trabajo y organización.

3. Modelo médico de ausentismo laboral: para este enfoque existen varios factores que contribuyen a un patrón de ausentismo laboral
4. Ausentismo laboral y retiro organizacional: sostiene que los trabajadores que se van a retirar voluntariamente de las organizaciones tienen un índice mayor de ausencia. (p.32)

De los cuales se considera el hecho de que el ausentismo se presenta por cuestiones "Motivacionales personales" estableciendo relación directa con el hecho de realizar o no actividades de autocuidado como se describirán más adelante en las aportaciones de Dorothea Orem. Así como considerar que los factores tanto intrínsecos como extrínsecos, pueden ser un gran número de probabilidades que deben ser reducidas para término de su estudio o como mínimo catalogadas bajo ciertos criterios que puedan permear soluciones a los diferentes rubros institucionales.

Así, al ubicarlo dentro del contexto del sistema de salud, específicamente las instituciones hospitalarias, a partir de su personal de enfermería, los diversos estudios en el ámbito internacional, resaltan que los índices de ausentismo en esta área son mayores que en el resto de las profesiones sanitarias (Molinera, 2006), hecho que es relevante para su abordaje ya que este grupo laboral es el responsable directo del cuidado de los pacientes, y representa la posibilidad

del logro de objetivos de la institución hospitalaria o su nulo cumplimiento, así como la afectación en la dinámica laboral ante la necesidad de reorganizar la distribución de personal con la finalidad de disminuir el impacto negativo tanto en el personal como en los usuarios de los servicios de enfermería.

Por lo tanto el ausentismo laboral influye directamente en los procesos de desarrollo institucional y organizacional, por lo que establecer relaciones entre factores como las condiciones sociodemográficas, edad, sexo, estado familiar, trabajos múltiples, y así medir el ausentismo en el personal de enfermería, se volvió un objeto de estudio.

Como muestra de lo mencionado, uno de los estudios desarrollado por Navarrete et al (2005) en el Instituto Mexicano del Seguro Social, tuvo como objetivo analizar los factores socioculturales relacionados con el ausentismo no programado, señaló que de acuerdo al diagnóstico situacional del 2003 de dicha institución, el ausentismo no programado obtuvo cifras del 5.77% , equivalente a 6421 plazas, pero aunado a ello no encontraron ninguna correlación significativa entre factores que permitiera establecer un eje de seguimiento y solución a este problema.

Es así que fue necesario establecer un punto de referencia para abordar el ausentismo en el personal de enfermería, retomando para ello las aportaciones de la teórica Dorothea Orem, quien en el año de 1996 definió el autocuidado como la actitud que tiene una persona para ejecutar todas las acciones indispensables para vivir; regulan los agentes que perjudican su desarrollo y funcionamiento. La definición del término

comprende el concepto auto como la integridad del individuo en todas sus dimensiones y el concepto cuidado como las acciones que las personas realizan para conservar la vida. (Prado L., González M., Paz N. y Romero K., 2019).

Señala que las formas de satisfacer los requisitos de autocuidado, se ven relacionada a diversos elementos culturales que varían con cada individuo o grupos sociales, por lo que pueden usarse diferentes enfoques con el fin de satisfacer necesidades similares.

De esta forma se puede considerarse que un individuo cuida de sí mismo si realiza efectivamente las siguientes actividades (Denyes, M.J., 1988):

1. Apoyo de los procesos vitales y del funcionamiento normal.
2. Mantenimiento del crecimiento, maduración y desarrollo normales.
3. Prevención o control de los procesos de enfermedad o lesiones.
4. Prevención de la incapacidad o su compensación.
5. Promoción del bienestar.

Orem destaca la importancia de los cuidados preventivos de salud como un componente esencial de su modelo. La satisfacción efectiva de las exigencias de autocuidado universal apropiadas para un individuo se considera como prevención primaria. La prevención secundaria consiste en evitar, mediante la detección temprana y la pronta intervención, los efectos adversos o complicaciones de la enfermedad o de la incapacidad prolongada. La prevención terciaria ocurre cuando hay una rehabilitación después de la desfiguración o incapacidad (Lara A., 2012).

Por lo que retomando los aspectos que dieron origen a esta investigación desde la propuesta realizada por la Secretaría de Salud se establecen categorías para su abordaje desde factores personales como: la buena alimentación, el buen descanso, la realización de actividades físicas, satisfacción personal, motivación personal, cuidados de la salud, que son los mismo que propone Orem, que al ponerlas dentro de la institución hospitalaria, permite establecer con mayor reducción motivos de ausentismo programado y no programado.

En consecuencia, para ambas variables los referentes teóricos permitieron establecer ejes de referencia (clasificaciones), para el abordaje del objetivo de esta investigación.

METODOLOGÍA

La presente investigación se realizó considerando el alcance de la misma como tipo exploratoria, que de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) “los estudios exploratorios generalmente determinan tendencias, áreas, ambientes, contextos y situaciones de estudio, relaciones potenciales entre variables o establecen el “tono” de investigaciones posteriores más elaboradas y rigurosas” (p.92).

Y al ser el objetivo de ésta identificar la relación entre dos variables, que no han sido exploradas en el ámbito de las instituciones hospitalarias, llevaría a generar posteriormente el desarrollo de una investigación de tipo descriptiva, pero por el momento se desarrolló a partir de su alcance.

La primera pauta fue establecer un contexto en específico, un tipo de institución y una

categoría - sub categoría, por lo que la institución seleccionada está dentro del sector salud, de carácter público de la capital potosina.

La población de estudio estuvo conformada por los profesionales de enfermería de los turnos vespertino y matutino, en consideración a ser los turnos con mayor número de ausencias, que hubieran tenido un mínimo de 2 a 3 faltas (considerando una falta por año) de un periodo de 2020 a 2022, y la muestra estuvo conformada por 30 enfermeras.

Entendiendo que el ausentismo es un tema complejo y el hecho de la no existencia de una categorización estandarizada que permita clasificar las formas, causas y consecuencias del mismo, ya que las condiciones socio-demográficas y culturales de los entornos donde se desarrolla cambia, y teniendo como referencia que los estudios científicos resultantes de una búsqueda generalizada en buscadores como Scielo Scientific Electronic library Online y Google Academy, al ingresar conceptos como ausentismo y autocuidado arrojan diferentes factores tanto internos como externos como la causa de los índices recurrentes de ausentismo, llevo a establecer tres categorías para abordar el ausentismo: a) satisfacción laboral, b) factores personales y c) factores organizacionales y culturales y en cada una 4 sub categorías: 1. Voluntarias, 2. No voluntarias, 3. Planificado y 4. No planificado.

Las categorías se conformaron de la siguiente manera:

- a. Satisfacción Laboral:** Se evalúan los tópicos de reconocimiento en el

trabajo a partir de la relación con compañeros, importancia del horario y condiciones de trabajo, expuestas en la escala de satisfacción propuesta y aplicada en algunos hospitales del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

- b. Factores Personales:** Se evalúan en tópicos de acuerdo a la NOM 035STPS que se enfoca en la protección de la salud y bienestar mental de los colaboradores y proporciona una definición de factores de riesgo, como relación vida personal y trabajo.
- c. Factores organizacionales y culturales:** Se retoman dos de las categorías de Harrison R. (1989) sobre la estructura que tiene una organización: las orientadas hacia el trabajo y las orientadas hacia la persona, que en este caso son también aplicadas al tema del autocuidado.

En el caso de la variable correspondiente al autocuidado se retomaron las categorías propuestas por la Secretaría de Salud en su programa Estrategia especial de Fortalecimiento de la salud. "Cuidando a los cuidadores" y que son expuestos de igual manera por Dorothea Orem (como eje del marco teórico), las cuales son:

- a. Revisiones médicas**
- b. Realización de actividad física.**
- c. Consumo de alimentos saludables**

A partir de la identificación de cada uno de los puntos a explorar en las dos variables que rigen esta investigación, se elaboró un instrumento (cuestionario) aplicado como prueba piloto a una muestra de 15 enfermeras, para ser validado a partir de

una confiabilidad sustentada en un Alfa de Cronbach de 0.9, que dio como resultado un grado de confiabilidad completamente aceptable al tener un valor mayor a 0.7.

Por lo que la distribución de los ítems por cada variable fue la siguiente:

Ausentismo:

- 1.** Satisfacción Laboral: 5 reactivos.
- 2.** Factores Personales: 5 reactivos
- 3.** Factores Organizacionales y Culturales: 2 reactivos

Autocuidado:

- a.** Revisiones médicas : 3 reactivos
- b.** Realización de actividad física. 4 reactivos
- c.** Consumo de alimentos saludables: 3 reactivos

El puntaje de los reactivos fue evaluado a través de una escala de Likert, en donde el valor de nunca fue de 1, casi nunca 2, casi siempre 3 y siempre 4. Asimismo se incluyeron reactivos de respuesta abierta correspondiente a la cantidad de veces en la que había faltado, tipo de falta y aceptación de inclusión de actividades de autocuidado para valorar la posibilidad de retomar los resultados de esta investigación para aplicar y dar seguimiento a un programa similar al propuesto por la Secretaría de Salud para establecer de manera prioritaria el hecho de la hipótesis: abordar el ausentismo desde las acciones de autocuidado podría garantizar la disminución del índice de ausentismo en el personal de enfermería.

Además se incluyó una sección con variables sociodemográficas y laborales como: edad

(años), antigüedad (años laborando), estado civil (casado/soltero), categoría (auxiliar de enfermería general, enfermera(o), general, enfermera (o) jefe de piso, servicio (área donde labora), jornada de trabajo (turno matutino, vespertino).

Para el análisis estadístico de los datos resultantes se utilizó el programa SPSS versión 22.0. A través del cual se calcularon, frecuencias, porcentajes, media y desviación estándar, Chi cuadrada, probabilidad <0.05. Regresión Logística Multivariada para contrastar el ausentismo con las calificaciones totales de las categorías, que son el resultado de sumar los puntajes obtenidos en todos los ítems de cada categoría de las acciones de autocuidado.

Por otro lado como referencia comparativa de resultados se consideraron los resultados obtenidos por la Maestra en Administración de Enfermería (MAAE) Tipantuña Malte quien en su investigación identificó en el hospital muestra en el año 2019 de un total de 3965 ausencias la correspondencia de un 69% por faltas injustificadas en el personal de enfermería, para establecer un aumento o disminución como eje para justificar la relación entre las variables.

Cabe señalar que la investigación se apego al artículo 13 del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación en el que se establece que toda investigación donde el ser humano sea sujeto de estudio, debe prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y su bienestar.

RESULTADOS

De inicio, se destaca que del 69% por faltas injustificadas en el personal de enfermería obtenido por Tipatuña Malte en el 2019, para el año 2023 se reconoció un aumento del 5% del índice de faltas injustificadas de acuerdo al informe anual presentado por el área administrativa del hospital en cuestión, de lo que se infiere que el problema ha ido en aumento y por ende es necesario establecer puntos clave para su estudio y solución.

Con relación al grupo encuestado, se encontró que del 100% un 81% presentaron al menos una ausencia no programada en un periodo de 3 meses en el último año, las causas principales correspondió a un 39% por problemas personales, 32% por enfermedades personales o de algún familiar, que en suma es un total de 71% del total del 100% de las respuestas, representando un índice significativo en comparación al 29% correspondiente a causa de problemas laborales, resaltando que los factores personales hasta este punto tienen mayor impacto en los índices de ausentismo.

Al buscar la correlación los resultados indican que existe una correlación grande entre Causas internas al Trabajo y Causas Externas al trabajo ($r=0,992$), pero su significancia no es significativa, lo cual muestra que su relación no afecta los resultados de cada una por independiente.

Por otro lado al identificar la correlación entre las Actividades de Autocuidado Personal y el Ausentismo la correlación es Grande ($r=0,987$) al igual que entre las Actividades de autocuidado generadas en la empresa y el ausentismo, pero su significancia no es significativa.

Continuando con los resultados obtenidos a partir del Análisis Factorial Exploratorio se obtuvo con la prueba de Kaiser Meyer Olkin (KMO) un total de 0,929 que señala que el muestreo es adecuado, indicando que un análisis factorial podría ser útil con los datos obtenidos.

Pero en la prueba de esfericidad de Bartlett se obtuvo de significancia 361,65 lo cual indica que las variables no están relacionadas al ser mayor de 0.05 y por tanto, no son adecuadas para la detección de estructuras, es decir el hecho de que el personal de enfermería realice o no actividades relacionadas al autocuidado no garantiza o tiene inferencia identificable en las causas de sus ausencia (faltas) laborales.

Por tanto, se infiere que no se puede señalar cuáles son las actividades de autocuidado que mayor peso tienen como causas que provocan el ausentismo en el personal de enfermería para generar una significancia entre ambas.

Continuando con la aplicación del Modelo de Anova, considerando como predictores (Constante) las Causas de Trabajo Internas-externas y como Variable Dependiente la Frecuencia de Ausencia, de los resultados se interpreta que el modelo no mejora significativamente para pronosticar la variable clave por encontrarse con un valor menor a 1 (0.11)

De esta manera se comprueba que abordar el ausentismo desde la categoría de los factores personales, específicamente los relacionados al autocuidado no tienen una inferencia directa y por ende, no se considera una causa directa del mismo. Lo cual implica

que la categoría Factores personales tiene un carácter más de índole psicológico-emocional que relacionado directamente a la institución, por lo tanto no resultaría conveniente abordar desde algunas categorías del autocuidado para estudios que pretendan reducir el índice de ausentismo en las instituciones de salud (hospitales).

Asimismo como se mencionó, otro de los puntos a identificar con los resultados obtenidos, era establecer que la categoría de factores personales tendría mayor inferencia que las otras dos. La siguiente categoría a analizar fue la satisfacción laboral, en la cual la prueba de correlación mostró que no existe relación entre ambas (R^2 0.0162), la prueba de t señala que estadísticamente no es significativa 2.41 y una $p > .05$. En cuanto a satisfacción laboral global 65% corresponde a una satisfacción moderada.

Esto considerando que el tipo de institución de salud público de primer, segundo o tercer nivel privado¹, así como las categorizaciones laborales que establecen los grados de compromiso laboral por parte del personal de enfermería, garantizan un pago por actividades realizadas sin evaluación o condicionante para la obtención de un salario, por lo que al recibir una paga por asistencia o inasistencia sin retroalimentación de su actividad profesional establece un grado de satisfacción moderada.

Por lo tanto, dos de las categorías para abordar el tema quedaron nulas para su estudio como factores directos al ausentismo en el personal de enfermería. De esta manera la categoría de factores organizacionales y culturales se volvía la clave para entender y explicar el problema, muy a pesar de que sólo

el 29% de las causas de ausentismo tuvieron que ver con un carácter de tipo laboral.

Lo anterior se sustenta con lo expuesto por Robbins (1998) quien señala que los factores más importantes que contribuyen a la satisfacción laboral y un buen clima laboral radican en el reto del trabajo, premios equiparables, condiciones de trabajo favorables, colegas que les guste apoyar, así como la compatibilidad entre la personalidad y el puesto, lo que conlleva a suponer que es la estructura organizacional la que puede ser la clave para la solución o disminución de los índices de ausentismo en el personal de enfermería.

Es así que los resultados obtenidos permitieron demostrar que a pesar de los diferentes estudios que se han realizado en áreas hospitalarias para entender el por qué de los altos índices de ausencia por parte del personal de enfermería, desde diferentes enfoques y categorizaciones de posibles problemas que lo originan, no se ha podido estandarizar un eje que permita generar estrategias que ayuden a su disminución, reforzando la idea de abordar el tema desde el análisis de una visión organizacional – administrativa que analice y de seguimiento a las causas que generan el ausentismo y así poder evitar nuevas problemáticas.

CONCLUSIONES

Resulta complejo establecer causas precisas para abordar el ausentismo, ya que algunas causas no siempre suelen ser lo que parecen tal como lo demostró Mosquera (2017) al encontrar que las causas más frecuente son por enfermedades intempestivas que provocan “incapacidades médicas”, las

¹ Por su financiamiento, existen instituciones de salud de carácter público quienes reciben los recursos de forma tripartita (estado, patrón y empleado) o bipartita (gobierno federal y estatal) y un sistema de atención privado que se sustenta en base al pago directo de los usuarios o de instituciones de seguros médicos.

cuales no siempre responden a problemas de salud, ya que en algunos casos es sólo el deseo del trabajador por no asistir a laborar lo que provoca el uso de justificantes por incapacidad médica, que le permiten ausentarse con cierta frecuencia, sin tener en consideración los costos que trae al hospital donde laboran, que van desde redistribución de personal o pagos extras para cubrir las labores de los faltantes, generando nuevos problemas.

Talledo (2018) por su lado también identificó un alto índice de ausentismo inesperado, que provoca una reorganización en la planificación diaria de los recursos humanos, generando niveles de estrés en los jefes encargados y sobrecarga laboral en el personal por aumento de actividades, repercutiendo en la calidad de los servicios brindados.

Asimismo el ausentismo inesperado, puede tener un sinfín de posibles causas, que va desde cuestiones personales por ejemplo: la salida de vacaciones de los hijos y la necesidad de compartir tiempo con ellos, hasta factores de insatisfacción personal por falta de crecimiento u oportunidades que la propia institución les brinda, pocos incentivos, participación en actividades organizadas por la propia institución en sus horarios de trabajo, entre otras, que sigue llevando a abordar el tema desde lo que podría “controlarse”, es decir lo originado por la propia institución hospitalaria.

De lo expuesto hasta el momento se puede deducir, que el ausentismo podría dividirse en dos categorías: Ausentismo Justificado y Ausentismo Injustificado, teniendo mayor impacto el segundo, el cual puede dividirse

a su vez en dos vertientes: Causas originadas por un contexto particular dígase, problemas familiares, situaciones emocionales de carácter propio y causa originadas por un contexto desde una estructura organizacional como facilidad por parte de la institución para un permiso solicitado con tiempo previo, organización de actividades considerando todos los turnos, entre otros, permitiendo establecer categorías para su estudio.

Por lo tanto, el ausentismo en el personal de enfermería del hospital seleccionado en la capital potosina, se vuelve un problema de carácter administrativo que demanda desarrollar capacidades administrativas desde una visión holísticas e integral, que sea capaz de planear, operar, ordenar, registrar, evaluar y retroalimentar a su capital humano con la finalidad de integrarlo a las acciones, planes, metas y programas como producto de las condiciones laborales, con la finalidad de crear o reforzar la idea de responsabilidad del personal de enfermería hacia los pacientes.

Esa idea de responsabilidad debe estar sustentada en el entendido de que en el sistema de salud mexicano laboran enfermeras(os) con diferentes grados de formación académica desde auxiliares de enfermería, licenciadas, enfermeras con posgrados, maestría y doctorados y en cada una de ellas el grado de responsabilidad deberá variar. Tal como lo detectó Ledesma (2008) en un hospital general de Michoacán donde el porcentaje de inasistencia es menor en el personal con nivel de licenciatura en comparación a la enfermera general-técnico en enfermería (10.9% vs 48.76%).

De esta manera el ausentismo en el personal de enfermería puede abordarse desde la capacidad de administrar el capital humano por parte de los administradores de las instituciones de salud, la cual debe radicar directamente en entender a la (el) enfermera(o) como un ser social que al ser parte de una estructura (institución de salud) se suma al capital social de la misma, siendo su principal punto de referencia para cualquier problema o solución que en ella se presente.

Por lo tanto, el principal reto para los hospitales (sea público o privado), es que los puestos administrativos de mayor jerarquía no sólo sean ocupados por personal médico, que es completamente ajeno al personal de enfermería, o bien se tenga mayor seguimiento de su equipo de trabajo para generar mejores condiciones laborales y con ello una reducción en los índices de ausentismo.

Lo que conlleva a considerar lo expuesto por Gómez (2017), quien señala que se debe estudiar la cultura organizacional y los sentimientos hacia el trabajo, llevando nuevamente a la necesidad de su estudio desde un enfoque administrativo.

Asimismo es importante señalar que el impacto del ausentismo en el personal de enfermería se ve reflejado en el logro de objetivos y metas de las instituciones hospitalarias, de igual manera se ve manifestado en la atención y cuidado de los pacientes, generando así una repercusión en la imagen institucional de la organización, llevando nuevamente a la necesidad de su estudio desde una visión organizacional-administrativa.

Por lo que se concluye que para abordar el tema del ausentismo a partir de los resultados obtenidos se debe tener como referencia el grado académico de las personas seleccionadas, establecer categorías e indicadores en torno a sus necesidades/demandas que originan la falta de compromiso y por tanto la posibilidad de faltar a su trabajo.

Como posible acción o práctica a realizar para disminuir el ausentismo en el personal de enfermería se recomienda generar en el personal una conciencia de su "productividad" a través de medirla con diversos indicadores, para generar recompensas en aquellos que cumplen con sus obligaciones laborales, quizá facilitándoles procesos administrativos o con estímulos económicos, y por ende buscar formas en que la satisfacción laboral sea un factor significativo y resolutivo en el tema del ausentismo.

Por último, queda de manifiesto que el problema del ausentismo en el personal de enfermería no tiene nada que ver con los autocuidados o condiciones personales del individuo como se había considerado.

De esta manera, si se quiere abordar el tema del ausentismo debería ser necesario establecer como punto de partida las condiciones que desde la estructura organizacional se pueden abordar, seguir y controlar, ya que las cuestiones particulares al ser tan diversas, no permitiría una generalización de los resultados, mientras que si se centra en aquello que se genera desde la organización los resultados podrán ser positivos y a partir de ello establecer estrategias que inclusive pudieran generalizarse a cualquier institución hospitalaria.

BIBLIOGRAFÍA

Amme Amin, Jagdish Vankar, Somashekhar Nimbalkar y Ajay Phatak. (2015). Estrés percibido y calidad de vida en enfermeras de la unidad de cuidados intensivos neonatales en Guajarat, India. *Revista Indian J Pediatr* 82. Disponible en: <https://ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20062528>

Anchante M. (2017) Estilo de vida saludable y estrés laboral de áreas críticas del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima, Tesis de Grado. Universidad Privada Cesar Vallejo. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15060/Anchante_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Beth M. (2017) El autocuidado una solución rentable e integral para la salud de las madres, los recién nacidos y los niños. Ginebra: White Ribbon Alliance. Disponible en: https://www.whiteribbonalliance.org/wpcontent/uploads/2017/11/SelfCareReportFINAL_ESLA_HR.pdf

Cárdenas B. (2005). La profesionalización de la enfermería en México. México: Pomares.

Clemenco, E.D. (2008) Ausentismo Laboral. *Revista Ausentismo Laboral* p.1-19

Cortez M. (2017). Conocimientos, actitudes y prácticas de autocuidado del personal de enfermería de hospitalización y emergencias del hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Tesis de grado. Universidad Autónoma de Nicaragua.

Cuevas, Y., García, T. y Villa, M. (2011). Caracterización del ausentismo laboral en un centro médico primer nivel. Bogotá. Disponible en: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/2834/22647541-2012.pdf?jsessionid=D6CC618F3DE377E3B3ADD7BAB27Fe02A?sequence=1>

Denyes, M.J. (1988). Modelo de Orem utilizado para la promoción de la salud. Direcciones de investigación en *Advances in Nursing Science*. [Archivo PDF]

Espitia Cruz, L.C. (2011). Asociación de los factores básicos condicionantes del autocuidado y la capacidad de agencia de autocuidado en personas con hipertensión arterial que asisten a consulta externa del Hospital Universitario La Samaritana. Colombia. Disponible en: <http://www.bdigital.unal.edu.co/4828/1/luzcarineespitiacruz.2011.pdf>

Fallis W., McMillan D. y Edwards M., (2015, vol.31 (no.2)). Siestas durante el turno de noche: practicas, preferencias y percepciones de la enfermera del departamento de emergencias y cuidados críticos. *Revista Critical Care Nurse Online Now*. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/21459861>

Gómez D, Bernardino E, Dávila m. (2017). Administrando al Factor Humano: Ausentismo de Enfermería en Unidad de Medicina familiar Enfoque. *Revista Científica de Enfermería*, pp.58-67. Disponible en <http://ri.uaemex.mx/>

bitstream7handle/20.500.11799/6834sequence=1&isAllowed=y

Harrison R, (1989), Conozca la forma de ser de su Organización, ESADE, Barcelona.

Hernández Sampieri R., Fernández Collado C. y Baptista Lucio M.P. (2014). Metodología de la investigación. Sexta Edición. México. McGrawHill

Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) (2000), Escala General de Satisfacción Laboral. Disponible en: https://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/Test-Satisfaccion_Laboconral.pdf&ved=2ahUKEwjIktLs_ZqGAxWqIeQIHZQcB6YQFnoECC8QAQ&usg=AOvVaW1VT_EGLuWdKT5mEGBmtfGb

Lara A. (2012). Teoría autocuidado. Disponible en: <http://teoriaautocuidado.blogspot.com.co/2012/11/caracteristicas-de-la-teoria.html>

Ledesma Sosa S. (2008). Causas De ausentismo del personal de enfermería en un hospital general de Michoacán [Tesis]. Disponible en: https://biblioteca.virtual.dgb.umich.mx:8083/xmlui/bitstream/handle/DGB_UMICH/5620/FE-M-2008-0012.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Molinera F. (2006) Absentismo laboral: causa, control y análisis de nuevas técnicas para su educación. España

Mosquera Tavera N. (2017). Factores que influyen en el ausentismo laboral y su impacto en el clima organizacional [tesis], Colombia Universidad Nueva Granada, Facultad de Ciencias Económicas. Disponible en: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/17172/MosqueraTaveraNancy2017%20%20.pdf?sequence=1>

Navarrete Escobar a, Gómez López V.M, Gómez García R y Jiménez Soto M, (2005, vol.43, num.5.), Ausentismo laboral en una institución de seguridad social y factores relacionados. Revista Médica del Instituto Mexicano del seguro Social, pp.373-376

Prado Solar L.A., González Reguera M., Paz Gómez N. y Romero Borges K.,(2019). La teoría Déficit de autocuidado: Dorothea Orem punto de partida para la calidad en la atención. Revista Médica Electron, vol.36 (no.6). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242014000600004&lng=es&nrm=iso. ISSN 1684-1824.

Rayle Alligood M., Marriner Tomey, A. (2011). Modelos y teorías en enfermería. Séptima edición. España: ELSEVIER Mosby

Robbins, S.P. (1998). El comportamiento organizacional, conceptos, controversias y aplicaciones. 8va. Edición. México: Edit. Prentice Hall.

Secretaría del Trabajo y Prevención Social (2019), Norma Oficial Mexicana 035-STPS-2018,

Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-identificación, análisis y prevención. Disponible en <https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps.2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y-prevencion>

Tipantuña Malte. P.R. (2021). Costo económico del ausentismo laboral en enfermeras de un hospital público en San Luis Potosí. Tesis para obtener grado de Maestrea. Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Facultad de Enfermería y Nutrición.

Talledo Vela SG. (2018). Factores de absentismo laboral en el personal de enfermería en un instituto especializado de enfermedades neurológicas [tesis]. Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12792sequence=1&isAllowed=y>

Trejo P.M., Araujo R., Orozco C., Mollinedo F.E., et al. (2012). Factores de riesgo cardiovascular según la etapa de cambio conductual en personal de enfermería. *Revista Cuidados en Enfermería*, vol.3, p. 349-354

Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud, Dirección General de Planeación y Desarrollo en Salud y Dirección de Medicina Tradicional y Desarrollo Intercultural. (2020). Estrategia especial de fortalecimiento de la salud: "Cuidando a los cuidadores". Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/618229/Estrategia_cuidando_a_los_cuidadores.pdf

Walker L. (2015, vol. 21 (no. 10)). Qué está haciendo enfermería. *Kai Tiaki Nursing New Zealand*. Disponible en: <https://search.proquest.com/openview/93f56286836ed7b1a87ce5f3139b47cb/1?pq-origsite=gscholar&cb>

Panorama del clima organizacional **y su relación con la calidad de atención en enfermería**

MAAE M. Luisa Beltran López MAAE.

Correo: luisabeltran1181@gmail.com

Alumno de doctorado en alta dirección. Enfermera Titulada C, Hospital Central Dr. Ignacio Morones Prieto. S.L.P.

C. Medina Vázquez MAAE. MAAE.

Correo: medinavclaudia@hotmail.com

Alumno de doctorado en alta dirección. Enfermera Titulada C, Hospital Central Dr. Ignacio Morones Prieto. S.L.P.



Resumen

El propósito del presente estudio es examinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el ámbito de la enfermería. Para lograrlo, se realizó un análisis exhaustivo de diversos estudios, con el fin de determinar el grado de interdependencia entre estas dos variables. Los resultados obtenidos revelan que el clima organizacional ejerce una influencia significativa en la capacidad del personal de enfermería para proporcionar una atención de alta calidad. Dentro del clima organizacional, destacan factores clave como el liderazgo efectivo, la motivación del personal y una comunicación fluida, los cuales son esenciales para mejorar la calidad de la atención.

Palabras clave: Clima organizacional, calidad de atención, liderazgo, motivación, comunicación, toma de decisiones.

INTRODUCCIÓN

Chiavenato (1999) define una organización como un entorno estructurado donde individuos con diferentes características colaboran para alcanzar metas comunes, enriqueciendo el ambiente laboral y favoreciendo objetivos compartidos. Las organizaciones dependen de la cooperación y coordinación de sus miembros, quienes asumen roles y responsabilidades específicos alineados con la misión y visión de la entidad. La diversidad de valores, habilidades y personalidades en un entorno laboral no solo mejora el clima organizacional, sino que también impulsa la consecución de objetivos compartidos.

Bravo et al. (2017) y Waters, citado en García (2009), destacan que el ambiente organizacional se construye a partir de relaciones sociales y percepciones individuales sobre autonomía, estructura y apoyo dentro de la organización. Estas percepciones están influenciadas por un

conjunto de valores, actitudes y creencias compartidas. El clima organizacional, por tanto, es una manifestación de cómo los empleados perciben y experimentan su entorno laboral.

En el ámbito hospitalario, las enfermeras enfrentan altos niveles de estrés debido a la naturaleza de su trabajo, que implica una exposición constante a pacientes. Según Turton (2007), este entorno de trabajo está caracterizado por altas tensiones emocionales, agravadas por el conflicto entre las responsabilidades asumidas y la poca autoridad otorgada, así como la disminución del número de enfermeras frente a una creciente demanda de pacientes.

Factores como el liderazgo, la motivación y la comunicación tienen una influencia significativa en el rendimiento del personal de enfermería. La ausencia de un liderazgo efectivo, la falta de motivación y problemas en la comunicación pueden resultar en desinterés, estrés, cansancio, desmotivación y ausentismo laboral. Estas condiciones no

solo afectan a las enfermeras, sino también a los pacientes, resultando en un cuidado deficiente, prolongación del tiempo de internamiento, desconfianza e insatisfacción del paciente, lo que indudablemente repercute en la calidad de la atención prestada Bravo et al. (2017).

La calidad de atención, según Zurita (1999), se define como el nivel en que se emplean los medios óptimos para lograr mejoras significativas en salud. La Comisión Permanente de Enfermería complementa esta definición al describir la calidad en enfermería como una prestación oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente. Esta atención se basa en estándares establecidos que garantizan una práctica profesional competente y responsable, con el objetivo de asegurar la satisfacción tanto del usuario como del prestador de servicios de enfermería.

La Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH) reportó numerosas quejas sobre violaciones a los derechos a la salud entre 2000 y 2009, señalando irregularidades en la atención médica y tratos indignos (CNDH, 2009). La Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) registró 2114 quejas en 2020 relacionadas con el tratamiento médico, destacando la implicación del personal de enfermería (CONAMED, 2020). Según el Sistema Nacional de Indicadores en Salud (INDICAS), varios indicadores de calidad en enfermería estaban por debajo del estándar en el primer cuatrimestre de 2021, lo que resalta la necesidad de mejorar los servicios de enfermería.

En conclusión, mejorar la calidad de la atención en enfermería y en el ámbito de

la salud en general requiere un enfoque integral que contemple la formación continua del personal, la implementación de políticas efectivas y el fortalecimiento del liderazgo y la comunicación dentro de las organizaciones. Al abordar estos factores de manera proactiva y sistemática, se puede garantizar un entorno de trabajo más seguro y satisfactorio para los profesionales de la salud y una atención de mayor calidad para los pacientes.

MARCO TEÓRICO

El siguiente apartado sienta los cimientos del presente artículo, explorando los conceptos fundamentales de las variables examinadas: el clima organizacional y la calidad de atención, centrándose en el ámbito de la salud, específicamente en el área de enfermería y su papel crucial. Se presentan desde diversas perspectivas, ofrecidas por diferentes autores, para establecer un marco conceptual que permita comprender la interrelación de estos elementos en el entorno sanitario

CLIMA ORGANIZACIONAL

Según Brunet (1987), Gellerman introdujo por primera vez el concepto de clima organizacional en el campo de la psicología organizacional en 1960, este concepto estuvo influenciado por dos corrientes principales de pensamiento: la escuela de Gestalt y la escuela funcionalista. La escuela de Gestalt postula que los individuos comprenden su entorno en función de criterios percibidos e inferidos, lo que influye en su comportamiento. La escuela funcionalista sostiene que el pensamiento y el comportamiento de un individuo están

determinados por el entorno que lo rodea, y que las diferencias individuales desempeñan un papel crucial en la adaptación del individuo a su ambiente. Citado en (García Ramírez)

García (2009) plantea que el clima organizacional surge de la premisa de que los individuos operan en entornos complejos y cambiantes, ya que las organizaciones están compuestas por individuos, grupos y colectividades que generan una variedad de comportamientos que impactan en dicho entorno. Según Ganga et al. (2015), es importante dedicar esfuerzos para garantizar un entorno de armonía y adecuada interacción en el espacio laboral, por ello la importancia de estudiar el clima organizacional en las diversas fuentes de trabajo.

Cano et al. (2021) menciona que todas las organizaciones, incluyendo los centros hospitalarios, el entorno laboral tiene un impacto directo en la eficiencia y la satisfacción tanto de los empleados como de aquellos que reciben el servicio. Un ambiente organizacional que fomente la armonía, el respeto, la responsabilidad y, sobre todo, la colaboración, sirve como el camino hacia la prestación de servicios de alta calidad y el logro de los objetivos institucionales establecidos.

CALIDAD DE ATENCIÓN

En la era industrial surge por primera vez el compromiso por la elaboración de un producto bien hecho, funcional y duradero en comparación con un producto perecedero, temporal y de corta vida, al comienzo de los años treinta Estados Unidos y Japón

comienzan a preocuparse por la calidad y surgen los primeros pioneros en la creación de modelos de calidad. Los primeros autores destacados son Stewart, Crosby y Deming, posteriormente entre los años 50 y 60 Japón crea el Instituto para la Calidad, siendo responsables de ellos Juran, Crosby y el japonés Ishikawa.

En materia de salud, no queda exenta la calidad, la cual se define como excelencia en la prestación de servicios, según la declaración de la Organización Mundial de la Salud (OMS), la excelencia constituye una característica esencial en la prestación de servicios sanitarios, crucial para alcanzar las metas nacionales en materia de salud, promover el bienestar de la población y garantizar la viabilidad a largo plazo de los sistemas de atención en este ámbito. (Biblioteca de Publicaciones Oficiales del Gobierno de la República, 2018). El Dr. Avedis Donabedian fue el precursor que se dedicó de manera efectiva a investigar y evaluar la excelencia en los servicios de salud en los Estados Unidos.

Según la definición de Avedis Donabedian, la calidad en la atención médica es: “el tipo de atención que maximiza el bienestar del paciente, considerando el equilibrio entre pérdidas y ganancias esperadas, abarcando todo el proceso de atención” para satisfacer las necesidades del usuario o cliente. El Dr. Germán Fajardo Dolci conceptualiza la calidad a partir de las expectativas del paciente respecto a una atención médica adecuada, definiéndola como “recibir atención médica de manera oportuna, con competencia profesional, seguridad y respeto a los principios éticos, lo que permite satisfacer las necesidades de salud y las

expectativas a un costo razonable” (Robledo 2012).

La excelencia de los cuidados de enfermería se define como la prestación oportuna, individualizada, compasiva, ininterrumpida y eficaz proporcionada por el personal de enfermería, conforme a criterios establecidos para una práctica profesional competente y ética. Este objetivo es alcanzado con el fin de asegurar la satisfacción tanto del usuario como del proveedor de servicios. Punch Ku, et al. (2016). Zurita (1999), define calidad de atención como el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar mayores mejoras posibles en salud

En nuestro país el plan de desarrollo 2019-2024 específicamente en el programa sectorial de salud hace referencia en sus objetivos centrales; asegurar el acceso efectivo a servicios de salud con calidad, donde establece que el estado deberá instrumentar todas las herramientas a su alcance para que la población acceda a una atención integral con calidad técnica e interpersonal, sin importar sexo, edad, lugar de residencia o condición social. (FEDERACION, Programa sectorial derivado del plan nacional de desarrollo 2019-2024, 2020)

Álvarez y colaboradores (2009) señalan que detectar las necesidades de los usuarios, del personal y de la institución es determinante para alcanzar los objetivos organizacionales. Esto representa un área de oportunidad para mejorar las técnicas y procedimientos. Por lo tanto, se subraya como requisito esencial, llevar a cabo evaluaciones regulares que posibiliten determinar las percepciones tanto de los usuarios como del propio personal

en relación al proceso y las condiciones en las que se ofrecen los servicios de salud. El objetivo primordial es identificar los factores que favorecen o dificultan el cumplimiento de las metas institucionales. Mainegra et al. (2012)

Por ende, resulta crucial evaluar tanto el clima organizacional como la calidad de los servicios en las instituciones de salud pública. Esto adquiere relevancia debido a la necesidad de comprender los factores que inciden en la productividad, el ambiente laboral y el rendimiento del talento humano. La finalidad de este análisis es obtener una comprensión más profunda de los elementos que afectan la eficiencia, el desempeño del personal y el nivel de satisfacción tanto de los empleados como de los usuarios. Esta comprensión, a su vez, facultará a la alta dirección para implementar iniciativas específicas que aseguren el cumplimiento de la misión institucional. Rodríguez et al. (2010)

METODOLOGÍA

En el vasto campo epistemológico que abarca el estudio del clima organizacional y su interacción con la calidad de atención en el ámbito de la enfermería, se destaca la importancia de comprender la complejidad y la dinámica inherentes a las organizaciones laborales. Desde su emergencia en la década de los 60, en paralelo al desarrollo del concepto de desarrollo organizacional, el clima laboral ha captado un interés en reconocer el ambiente laboral como un factor determinante en la productividad y satisfacción de los empleados, sino también en comprender cómo afecta la eficiencia, eficacia y calidad de los procesos

organizacionales en su conjunto, como señala Zambrano (2017).

La comprensión del clima organizacional va más allá de simplemente reconocer las emociones, actitudes, expectativas y motivaciones individuales de los empleados. También implica analizar cómo estas variables interactúan y se entrelazan con la dinámica grupal, los estilos de dirección y liderazgo, así como las características intrínsecas de la organización misma. En este sentido, el clima laboral se convierte en un reflejo del entorno en el que se desenvuelven los miembros de una organización, actuando como un espacio de interacción social y construcción de significados compartidos.

En el campo epistemológico, la relación entre el clima organizacional y la calidad de la atención en el ámbito de la salud ha sido ampliamente estudiada y documentada por diversos autores. Moreno, Romero y Flores coinciden en que un ambiente laboral positivo es crucial para la prestación de servicios de salud de alta calidad. Según Moreno (1997), un clima organizacional favorable, caracterizado por condiciones laborales adecuadas y buenas relaciones interpersonales, mejora significativamente el desempeño del personal de salud. Romero (2010) refuerza esta idea al señalar que la motivación y satisfacción del personal son fundamentales para garantizar una atención eficiente y centrada en el paciente. Por su parte, Flores (2015) destaca que un liderazgo efectivo y la capacitación continua son elementos esenciales que contribuyen a la creación de un clima organizacional óptimo, el cual se traduce en una mejor calidad de atención. La convergencia de estas perspectivas subraya la importancia de

implementar estrategias organizacionales que promuevan un entorno laboral positivo, reconociendo que el bienestar del personal de salud es un determinante clave en la calidad del cuidado brindado a los pacientes.

La importancia del estudio del clima organizacional en el contexto contemporáneo radica en su capacidad para proporcionar un marco teórico y metodológico que permita comprender y mejorar el desempeño y la dinámica interna de las organizaciones en un entorno cambiante y altamente influenciado por factores socioeconómicos, tecnológicos y culturales. Este destaca la necesidad de adoptar una perspectiva holística y multidisciplinaria para abordar la complejidad del clima organizacional y su impacto en la calidad de atención en enfermería.

El enfoque de esta investigación implica la recolección de información a través de un análisis de estudios científicos con el fin de determinar el grado de interdependencia entre el clima organizacional y la calidad de atención en el ámbito de enfermería y examinar la influencia que ejerce el clima organizacional en la capacidad del personal de enfermería para proporcionar una atención con calidad; y así ofrecer resultados derivados del análisis.

La investigación documental es un paso importante en la realización de una investigación y una parte integral del trabajo académico, es sumamente importante para nuestra sociedad, ya que se encarga de mostrar los hallazgos dejados a lo largo del tiempo. La calidad del trabajo final está directamente relacionada con la calidad de la información utilizada para producirla.

Este estudio tiene como objetivo principal realizar una investigación documental con enfoque informativo con el objetivo primordial de profundizar en el entendimiento de la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en el ámbito de la enfermería. Para alcanzar este propósito, se ha llevado a cabo un proceso meticuloso y estructurado que abarca diversas etapas fundamentales.

En primer lugar, se ha realizado una exhaustiva recopilación de material pertinente para el proceso investigativo. Esta fase inicial ha implicado la exploración de una amplia gama de fuentes de información, que incluyen artículos científicos, libros, informes técnicos, y otros documentos relevantes en el campo de la salud y la gestión organizacional

Una vez recopilado el material, se ha procedido a una minuciosa fase de clasificación, cuyo propósito es discernir entre el contenido fundamental y el accesorio. Este proceso de selección se ha llevado a cabo con criterios rigurosos y predefinidos, con el fin de garantizar la inclusión de información relevante y significativa para el estudio.

Acto seguido, se ha realizado una comparación detallada del material seleccionado, con el objetivo de identificar patrones, tendencias y relaciones significativas entre las variables analizadas. Este análisis comparativo se ha llevado a cabo con un enfoque crítico y reflexivo, utilizando herramientas y técnicas de síntesis y comparación para extraer conclusiones significativas.

Una vez completada la fase de comparación, se ha procedido a la extracción de información textual relevante, con el propósito de

respaldar teorías e interpretaciones mediante citas y referencias bibliográficas. Esta etapa es crucial para fundamentar y sustentar las afirmaciones y conclusiones del estudio, asegurando así la validez y la fiabilidad de los resultados obtenidos.

Además, se ha llevado a cabo un análisis riguroso de los datos recopilados, que ha incluido la identificación de patrones, la evaluación de la calidad metodológica de los estudios incluidos, y la interpretación de los hallazgos en el contexto más amplio de la literatura existente. Este análisis crítico y reflexivo ha permitido generar nuevas perspectivas y enfoques en relación con el fenómeno objeto de estudio.

En última instancia, se han formulado conclusiones que resaltan el objetivo fundamental de la investigación, cerrando así el ciclo investigativo de manera coherente y satisfactoria. Estas conclusiones destacan las implicaciones prácticas y teóricas del estudio, así como las posibles áreas de investigación futura que pueden surgir a partir de los hallazgos obtenidos.

En conjunto, el diseño metodológico de esta investigación documental garantiza la validez, la fiabilidad y la relevancia de los resultados obtenidos, contribuyendo así al avance del conocimiento en el campo de la enfermería y la gestión organizacional.

La investigación documental representa una fase crucial en la realización de cualquier estudio, especialmente en el ámbito de la salud y la enfermería, donde se requiere una comprensión profunda de los factores que influyen en la calidad de atención. En este sentido, la recopilación y el análisis de estudios

científicos constituyen una herramienta invaluable para explorar la compleja relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en enfermería. Este enfoque metodológico nos permite no solo identificar la naturaleza y la magnitud de la interdependencia entre estas variables, sino también examinar detalladamente cómo el clima organizacional influye en la capacidad del personal de enfermería para brindar una atención de calidad.

La relevancia de esta investigación radica en su potencial para proporcionar evidencia empírica sólida que respalde la importancia de promover un clima laboral favorable en entornos de atención de salud. Al comprender cómo el ambiente de trabajo afecta directamente la práctica de enfermería, podemos identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias efectivas para optimizar la calidad de atención proporcionada a los pacientes.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este artículo, se examinaron las variables clima organizacional y calidad de atención desde múltiples perspectivas presentadas por diversos autores. A continuación, se presenta un análisis detallado de la relación entre estas variables, basado en los hallazgos individuales de cada autor, con el objetivo de proporcionar una comprensión más completa de su interacción en el ámbito estudiado.

TABLA: RELACIÓN ENTRE VARIABLES CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN DIFERENTES AUTORES

Autores	Principales Hallazgos	Similitudes
Moreno (1997)	Se encontró que factores como condiciones laborales, supervisión, salario, relaciones interpersonales, motivación influyen en la calidad del cuidado del personal de enfermería mostrando mayor relevancia las condiciones laborales y las relaciones interpersonales con la calidad de atención	Tanto Moreno, como Flores coinciden en que hay diversos factores dentro de los mismos, el clima organizacional que contribuye a que el personal de enfermería proporcione una atención de calidad
Flores et al (2015)	Se concluyó que hay uno o más factores que influyen en que el personal de enfermería otorgue una atención de calidad, siendo el factor predominante la capacitación, la asignación de pacientes, los conocimientos y aplicación de los mismos, así como el clima organizacional	Flores coincide con Moreno que las condiciones laborales son un factor predominante para brindar calidad en los cuidados.
Silvera (2018)	La calidad de atención brindada a los usuarios que visitan el Centro Médico Juan Pablo II de Cáritas Huancavelica está estrechamente vinculada al ambiente laboral del personal. Según el 14,3% de los encuestados, la atención se considera regular cuando el clima laboral es desfavorable.	Silvera y Flores dentro de sus resultados se observan que el clima laboral influye en la calidad de atención proporcionada.
Romero (2021)	Concluye que las dimensiones: comunicación, motivación, control y liderazgo contribuyen al adecuado clima organizacional, sin embargo, en la dimensión remuneración genera un desequilibrio en el clima organizacional, por lo que refiere que el clima organizacional influye positivamente en la calidad de atención del paciente	Tanto Romero como Bernal rescatan dentro de sus resultados que los factores motivación, liderazgo tienen una relación directa en la calidad.
Bernal et al (2015)	Dedujo de manera teórica que, en efecto, existe una correlación entre el clima laboral y la excelencia de los servicios de salud públicos. Esto se basa en investigaciones anteriores que confirman que factores asociados al entorno laboral, como la motivación, el liderazgo y la satisfacción del personal, inciden directamente en la calidad de los servicios de salud ofrecidos al público.	Moreno y Bernal se asemejan en sus resultados con respecto al factor motivación donde señalan que esta dimensión del clima organizacional ejerce una relación con la calidad de atención. El clima laboral es el conjunto de condiciones o de circunstancias que rodean a una persona en su entorno laboral. El clima laboral influye de manera directa en el grado de satisfacción y motivación de los trabajadores y, por tanto, en la productividad de las organizaciones. Kukuieff, (2018)
Soto et al (2022)	Se constató la correlación existente entre el ambiente laboral y la excelencia en la atención proporcionada por los profesionales de Atención Primaria de Salud en un Centro de Salud ubicado en Huánuco, Perú.	Soto coincide con todos los demás autores con respecto a que el clima organizacional se encuentra estrechamente relacionado con la calidad de atención prestada al usuario.
Agudelo et al 2018	Los hallazgos revelan un ambiente laboral satisfactorio para el equipo administrativo, en contraste con una percepción moderadamente satisfactoria por parte del personal asistencial. La conclusión es que se requiere mejorar la calidad del servicio en todas sus facetas.	En los resultados del siguiente autor podemos rescatar el énfasis donde menciona que todas las dimensiones de clima organizacional precisan mejoras para lograr que se perciba una adecuada calidad de atención.

Fuente: Elaboración propia Tabla 1

En los diversos estudios presentados, se destaca la consistente influencia de múltiples factores en la calidad del cuidado proporcionado por el personal de enfermería. Las condiciones laborales, la supervisión, el salario, las relaciones interpersonales y la motivación se identifican como elementos que inciden en la calidad de atención. Es significativo notar que, entre estos factores, las condiciones laborales y las relaciones interpersonales emergen como especialmente relevantes.

La interacción entre el entorno laboral y la calidad de la atención es innegable, evidenciando la importancia de crear condiciones laborales propicias y fomentar relaciones positivas para garantizar un cuidado de calidad por parte del personal de enfermería. Esta relación directa entre el clima laboral y la percepción de calidad de atención refuerza la necesidad de abordar de manera efectiva las condiciones laborales en instituciones de salud para mejorar la experiencia del usuario y fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos.

A partir de ello surge el interés por seguir analizando la relación que existe entre clima organizacional y calidad de atención. Bernal et al (2015), señala que existe poca evidencia empírica que determine de manera precisa si la relación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios sanitarios es estadísticamente significativa, por lo que recomiendan llevar a cabo investigaciones que determinen la relación de dichas variables, e identificar los factores, las conductas y actitudes de los trabajadores de la salud y como inciden en la calidad de la atención médica otorgada a los pacientes.

Con la finalidad de desarrollar nuevas estrategias y modelos de mejora que puedan tener un impacto significativo en el rendimiento y la productividad de los empleados. La evidencia sugiere que los trabajadores que experimentan reconocimiento y valoración en su entorno laboral tienden a exhibir un mayor nivel de compromiso, motivación y satisfacción en relación con sus responsabilidades laborales.

Se sugiere la implementación de estudios que enfoquen la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención desde una perspectiva distinta, permitiendo medir la calidad de atención desde la óptica del personal de salud. La mayoría de los estudios previos han medido la calidad de atención desde la perspectiva del usuario. Solo un estudio realizado por Purizaca Cortez ha evaluado el clima y la calidad desde la percepción del personal de enfermería.

CONCLUSIONES

Al examinar la información presentada en este artículo, se evidencia una clara correlación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud. Este hallazgo se sustenta en investigaciones previas que demuestran cómo factores como la motivación, el liderazgo y la satisfacción del personal influyen directamente en la calidad de los servicios de salud. Condiciones laborales, relaciones interpersonales, capacitación y motivación son elementos críticos que impactan en la prestación de servicios de alta calidad. Además, se enfatiza la importancia de la satisfacción y motivación del personal para lograr la excelencia en los servicios de salud.

La convergencia de las conclusiones de Moreno (1997) y Flores destaca la influencia significativa del clima organizacional en la capacidad del personal de enfermería para ofrecer servicios de calidad. Esto subraya la interconexión esencial entre el entorno laboral, las relaciones interpersonales y la excelencia en la atención sanitaria. Mejorar las condiciones laborales y fomentar relaciones positivas en el ámbito laboral son estrategias fundamentales para optimizar la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería.

Por lo anterior, se evidencia la necesidad de implementar políticas y prácticas organizacionales que promuevan la capacitación continua y mejoren las condiciones laborales, como concluyen Moreno y Flores. Reconocer la interdependencia de estos factores es esencial para construir un sistema de salud eficiente y centrado en la calidad del cuidado.

La coincidencia de resultados entre Silvera y Flores refuerza la relevancia del clima laboral en la determinación de la calidad de la atención médica. Priorizar la creación y mantenimiento de un ambiente laboral saludable y positivo es una estrategia integral que mejora la experiencia del usuario y garantiza la calidad en la prestación de servicios de atención médica. La conexión entre el ambiente laboral y la calidad del servicio proporciona una base valiosa para intervenciones y políticas efectivas.

La observación de que el clima organizacional incide positivamente en la calidad de atención al paciente, según Romero, destaca la importancia de abordar eficazmente estas dimensiones para garantizar un ambiente laboral propicio. La coincidencia de resultados

entre Romero y Bernal refuerza la idea de que factores intangibles, como la motivación y el liderazgo efectivo, son fundamentales para asegurar una atención de alta calidad.

Esta información subraya la necesidad de que las instituciones de salud reconozcan la relevancia de aspectos como la comunicación, la motivación y el liderazgo, y aborden de manera integral la dimensión de remuneración. La comprensión y aplicación efectiva de estas dimensiones pueden contribuir significativamente a mejorar la calidad de la atención al paciente y fortalecer la eficacia global de los servicios de salud.

La conexión evidente entre motivación, clima laboral y calidad de atención resalta la importancia de implementar estrategias que fomenten un ambiente de trabajo positivo y motivador. Atender las necesidades de los trabajadores en términos de motivación puede mejorar la satisfacción laboral y elevar la calidad de los servicios ofrecidos. Estos elementos son clave para el éxito y la efectividad de las organizaciones, especialmente en el ámbito de la atención a la salud.

La concordancia entre las conclusiones de Soto y otros autores destaca que el clima organizacional es un factor crítico en la prestación de servicios de salud. La coherencia de los resultados sugiere que la percepción del clima organizacional impacta directamente en la calidad de la atención ofrecida. La observación de Agudelo subraya la complejidad del desafío y la necesidad de abordar de manera integral el clima organizacional para lograr una atención de calidad.

Por lo anterior, se sugiere que las instituciones de salud implementen estrategias para mejorar las condiciones laborales, promover la comunicación efectiva, ofrecer oportunidades de capacitación y fomentar la motivación y satisfacción del personal. Estas medidas contribuirán a mejorar la calidad de los servicios de salud y a la satisfacción y bienestar de los profesionales de enfermería, generando beneficios para los pacientes y la organización en su conjunto.

Algunas estrategias propuestas incluyen:

1. Establecer un ambiente laboral agradable mediante la creación de espacios de descanso bien equipados para el personal de enfermería. Contar con áreas de descanso cómodas ayuda a reducir el estrés y la fatiga, permitiendo que el personal recupere energías durante sus turnos.
2. Crear convenios con espacios gubernamentales deportivos para que el personal pueda liberar estrés tras su jornada laboral. Actividades como el yoga, la natación o el gimnasio pueden ser excelentes válvulas de escape del estrés acumulado durante las jornadas laborales.
3. Proveer apoyo psicológico dentro de la empresa, colaborando con universidades para incluir vacantes de servicio social.
4. Fomentar pausas activas y talleres periódicos para el manejo de la inteligencia emocional.
5. Implementar programas de actividad física y recreativa, apoyados por profesionales en formación. Además, es crucial realizar estudios continuos para obtener resultados que faciliten

la formulación de estrategias más específicas y efectivas. Estas estrategias optimizarán los recursos humanos y materiales del sistema de salud, mejorando la atención sanitaria. El clima organizacional es un factor determinante en la calidad operativa y administrativa de cualquier institución hospitalaria.

Un entorno laboral positivo puede traducirse en una mayor retención de personal, reduciendo así los costos asociados con la rotación de empleados y el reclutamiento de nuevos trabajadores. Además, un personal satisfecho y motivado es más propenso a mostrar un alto nivel de compromiso y desempeño, lo que directamente influye en la calidad de la atención al paciente.

La implementación de estas estrategias también puede tener un impacto positivo en la reputación de la institución de salud. Un entorno laboral que prioriza el bienestar de sus empleados puede atraer a profesionales altamente calificados, creando un ciclo virtuoso de mejora continua. Las instituciones que se destacan por su buen clima organizacional y alta calidad en los servicios de salud suelen ser vistas como modelos a seguir, lo cual puede atraer financiamiento y apoyo de diversas fuentes.

Bibliografía

Agudelo Loaiza, R. D., Peña López, P., & Hoyos Loaiza, C. (2018). Clima organizacional y percepción de la calidad en una institución de salud de la ciudad de Manizales 2018 – 2019. Recuperado el 26 de Septiembre de 2022, de Redalyc: <https://www.redalyc.org/journal/2738/273863770011/>

Álvarez Pérez, A., García, F. A., Rodríguez, S. A., & Bonet Gorbea, M. (2009). Los estudios organizacionales en el abordaje de los determinantes de la salud. Recuperado el 14 de Abril de 2023, de Scielo: <http://scielo.sld.cu/pdf/hie/v47n1/hie06109.pdf>

Bernal, G., Pedraza Melo, N. A., & Sánchez Limón, M. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Recuperado el 26 de Septiembre de 2022, de Science Direct: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>

Bertalanffy, V. L. (1901). Teoría general de sistemas. Recuperado el 31 de Marzo de 2023, de Fondo de cultura económica:

Biblioteca de Publicaciones Oficiales del Gobierno de la República. (18 de Octubre de 2018). El Sistema Integral de Calidad en Salud. Una mirada crítica. Recuperado el 14 de Abril de 2023, de <https://www.gob.mx/publicaciones/articulos/el-sistema-integral-de-calidad-en-salud-una-mirada-critica?idiom=es#:~:text=De%20acuerdo%20con%20la%20Organizaci%C3%B3n,de%20atenci%C3%B3n%20en%20este%20sector.>

Bravo Diaz, A. M., González Murillo, G. A., & Duque Ceballos, J. L. (2017). Diseño de estrategias de mejoramiento a partir del diagnóstico de clima organizacional en una empresa distribuidora de alimentos y combustibles. Recuperado el 11 de Noviembre de 2022, de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6742100>

Cano Albarran, M., Gomez Ortega, M., & Sanchez Arias, A. (Julio DE 2021). Factores Que Determinan El Clima Organizacional De Enfermería En Un Centro De Asistencia Social. Recuperado EL 31 DE 01 DE 2024, DE Revista MEDICA.COM: <HTTPS://REVISTAMEDICA.COM/CLIMA-ORGANIZACIONAL-ENFERMERIA/>

Chiavenato, I. (1999). Administración de Recursos Humanos (Quinta Edición ed.). McGrawHill. Recuperado el 11 de Noviembre de 2022, de [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)

CNDH. (23 de Abril de 2009). Recomendación General # 15. Recuperado el 26 de Septiembre de 2022, de Comisión Nacional de Derechos Humanos: <https://www.cndh.org.mx/sites/>

default/files/documentos/2019-04/RecomendacionGeneral-15.pdf

CONAMED. (2020). Plataformas de Registros de quejas médicas y dictámenes. Recuperado el 26 de Septiembre de 2022, de CONAMED: http://www.conamed.gob.mx/cmam/pdf/Resultados_Plataforma_2020_V2.pdf

DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN. (2017 de Agosto de 2020). PROGRAMA SECTORIAL DERIVADO DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019.2024. Recuperado el 14 de Abril de 2023, de DOF: https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5598474&fecha=17/08/2020#gsc.tab=0

Flores Alpizar, C., Ponce M, R., & Corral Quiroz. (2015). Factores relacionados con la calidad de atención de enfermería. Recuperado el 26 de Septiembre de 2022, de Revista de Enfermería IMSS: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim2015/eim153c.pdf>

Ganga Contreras, Piñones Santana, M., & Saavedra Moyano. (15 de Febrero de 2015). Clima organizacional: Algunos basamentos históricos y conceptuales para la reflexión. Recuperado el 07 de Octubre de 2022, de <http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacionalalgunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-porfrancisco>

García Ramírez, M. G., & Ibarra Velázquez, L. A. (s.f.). eumed.net. Recuperado el 02 de Marzo de 2023, de Diagnostico del clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato: https://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/definicion_clima_organizacional.html

García Solarte, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: Una aproximación conceptual. Recuperado el 11 de Noviembre de 2022, de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

Mainegra, J., & Saampedro Diaz, B. (Septiembre de 2012). Clima organizacional en instituciones de atención primaria de salud. Recuperado el 14 de Abril de 2023, de Scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000500011

Moreno Monsivais, G. (julio de 1997). Percepción de factores que influyen en la calidad de cuidado de enfermería. Recuperado el 26 de Septiembre de 2022, de UANL: <http://eprints.uanl.mx/518/1/1080071203.PDF>

Punch Ku, Uicab Pool, Ruiz, R., & Castañeda, H. (2016). Dimensiones del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente adulto hospitalizado. Recuperado el 14 de Abril de 2023, de Revista de Enfermería del Instituto Mexicano del Seguro Social: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/rt/printerFr%20iendly/101/161#:~:text=La%20calidad%20de%20los%20servicios%20de%20enfermer%C3%20ADa%20se%20concibe%20

como,satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20y%20del

Robbins P., S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Perason Educación. Recuperado el 06 de Noviembre de 2022, de https://www.academia.edu/36446407/LIBRO_DE_ADMINISTRACION_ROBBINS_Y_MARY_COULTER_OCTAVA_EDICION

Robledo Galván, H., Moctezuma, J., Fajardo Dolci, G., & Olvera, L. D. (2012). *Conamed*. Recuperado el 14 de Abril de 2023, de *De la idea al concepto en la calidad de los servicios de salud*: <https://www.medigraphic.com/pdfs/conamed/con-2012/con124e.pdf>

Rodríguez Salva, A., Álvarez Pérez, A., Sosa Lorenzo, I., & Bonet Gorbea, M. (2010). *Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo*. Recuperado el 14 de Abril de 2023, de *Redalyc*: <https://www.redalyc.org/pdf/2232/223217613008.pdf>

Romero Rosales, S. L. (2021). *Clima organizacional y su influencia en la calidad de atención al paciente en el centro de salud Liberación*. Recuperado el 26 de Septiembre de 2022, de <https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/17674/Romero%20Rosales%2c%>

Ruiz Gallegos. (14 de Abril de 2023). *Historia y evolución de calidad*. Obtenido de <https://www.ruizgallegoconsultores.com/calidad/historia-y-evoluci%C3%B3n-de-la-calidad>

Silvera Malpartida, F. A. (2018). *Clima Laboral del personal y calidad de atención en usuarios que acuden al centro médico Juan Pablo II Caritas Huancavelica*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2022, de <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/3678/TESIS-MAESTRIA-CS-2018SILVERA%20MALPARTIDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Soto Hilario, J. (junio de 2022). *Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú*. Recuperado el 14 de Abril de 2023, de *Scielo*: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000200008

W. Turton D. (2007). *Mental Health*. Recuperado el 21 de Septiembre de 2022, de *Religión and Culture*: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/13694670600593697>

Zambrano Campoverde, J., Ramón Pineda, M. Á., & Espinoza-Freire, E. (2017). *Estudio sobre el clima organizacional en los docentes de la Universidad Técnica de Machala*. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 163-172. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

Zurita, G. B. (1999). *Anales de la Facultad de medicina*. Recuperado el 30 de Marzo de 2023, de *Calidad de la atención en salud*: https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/anales/v58_n1/casalud.htm

Ansiedad y estrés en el desempeño laboral de los servidores públicos de salud

Edwin Raúl Hernández Peralta

Alumno de Doctorado en Alta Dirección,
Doctorado en Alta Dirección, Universidad Yaan Campus Cd. Valles

Marco Antonio Vázquez Ramírez

joozy56@hotmail.com
Alumno de Doctorado en Alta Dirección,
Doctorado en Alta Dirección, Universidad Yaan Campus Cd. Valles



Resumen

En este artículo de investigación de tipo documental se estudió ante el aumento de enfermedades psicoemocionales como la ansiedad y estrés, que se detecta en el ausentismo y bajo desempeño laboral de los servidores públicos de la salud; de acuerdo a lo anterior esta investigación tiene como objetivo general analizar las causas de la ansiedad y el estrés dentro del desempeño laboral de los servidores públicos de instituciones de salud, con la finalidad concientizar en el personal de alta dirección sobre la importancia de prevenir y mantener el bienestar mental de la base trabajadora, que con ello maximizará rotundamente el desempeño laboral de los servidores públicos por la óptima toma de decisiones, brindando una excelente atención médica y administrativa de calidad y calidez hacia los pacientes de las instituciones públicas de salud.

Palabras clave: Estrés, Ansiedad, Desempeño laboral, Toma de decisiones y Alta Dirección.comunicación, toma de decisiones.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, dentro del fenómeno de la globalización, en el entorno laboral contemporáneo y en el desarrollo del progreso de tipo tecnológico que cada vez está más a un ritmo acelerado, en el tema sobre el bienestar psicológico de los trabajadores se ha convertido en un aspecto de vital importancia, los servidores públicos de las instituciones dedicadas a la conservación de la salud de los pacientes, que desempeñan un papel central en la atención y el cuidado de la población, sufren de una presión considerablemente alta para satisfacer las necesidades y exigencias de la vida laboral moderna, ya que enfrentan importantes cambios relacionados con el clima laboral y organizacional de las instituciones de salud, Delgado Espinoza, et. al. (2020). Sin embargo, este contexto laboral también puede estar marcado por desafíos significativos que impactan en la salud mental y emocional de los servidores públicos, entre ellos, las

enfermedades psicoemocionales como la ansiedad y el estrés laboral.

La ansiedad y el estrés laboral son fenómenos psicológicos muy complejos que pueden tener consecuencias muy profundas en el desempeño laboral, la salud y el bienestar general de los trabajadores de la salud. En el caso de los servidores públicos del sector salud, estos fenómenos adquieren una relevancia particular, dado que el carácter debe ser exigente y desafiante de su labor día con día. Dentro del mismo contexto la naturaleza misma del trabajo de los profesionales de la salud, esto les implica la atención y el cuidado de personas que se encuentren en situaciones de vulnerabilidad y de crisis, esto puede generar altos niveles de estrés y ansiedad, que afecta tanto a su salud como su capacidad para desempeñarse de manera eficaz y efectiva en el ámbito laboral.

La ansiedad se define como una respuesta emocional que es caracterizada por los

sentimientos de aprensión, el nerviosismo y la preocupación excesiva ante situaciones percibidas de índole amenazantes o desafiantes. Por otro lado, el estrés laboral se refiere a la respuesta fisiológica y psicológica que experimenta un profesional de la salud cuando las demandas del trabajo superan sus recursos para poder hacerles frente. Ambos fenómenos pueden manifestarse de diversas formas, que incluyen síntomas de tipo físicos, cognitivos y emocionales, que interfieren negativamente en el desempeño laboral y en la calidad de vida de los servidores públicos de salud.

En este artículo de investigación se realizó de tipo documental ya que se estudiaron diversas fuentes bibliográficas actuales que sustentan la información de esta investigación, que surge ante el aumento de las enfermedades de salud mental en los profesionales de salud, como lo es la ansiedad y estrés que se aprecian en el ausentismo y bajo desempeño laboral de los trabajadores de las instituciones de salud; con lo anterior se deriva como objetivo general analizar las causas de la ansiedad y el estrés dentro del desempeño laboral de los servidores públicos de instituciones de salud, con la finalidad concientizar en el personal de alta dirección sobre la importancia de prevenir y mantener el bienestar mental de la plantilla y con ello se verá reflejado en un considerable aumento del desempeño laboral, una mayor productividad, una excelente calidad en el servicio, en el cumplimiento eficaz y eficiente de los objetivos y metas organizacionales de las instituciones del sector salud.

MARCO TEORICO

ANSIEDAD Y ESTRÉS

En las instituciones públicas del sector salud se aprecia y se detecta un aumento considerable de enfermedades psicoemocionales en los servidores públicos de la salud, que son asociadas a la ansiedad y estrés laboral y se ven documentadas en las recurrentes incapacidades médicas que desencadenan en el ausentismo, bajo nivel de desempeño laboral, poca autoestima y deficiente calidad en el otorgamiento de servicios y atención de los pacientes.

Según García-Moran (2018), el estrés es una enfermedad que se cataloga de tipo grave que repercute en los trabajadores de la salud y en los cuidados de los pacientes, que se verá reflejado en la calidad de la atención, que pueden caer en errores u omisiones que afecten en la salud de los pacientes. El estrés se refleja en sufrimiento y pérdida de rendimiento de los recursos humanos de las instituciones, con ello se ve afectado en la satisfacción y desempeño laboral, por lo que se debe tomar mayor importancia del impacto emocional ya que se labora con personas y produce mayor implicación de los aspectos emocionales de acuerdo con García-Moran (2018).

Según Ruiz Mitjana (2019), cuando el organismo humano es incapaz de mantener los rangos adecuados para tener un funcionamiento y rendimiento conductual y psicológico óptimo a esto se le considera estrés. Para el profesor e investigador Hans Selye (padre del estrés) lo define como “la respuesta no especificada del organismo a toda demanda que se le haga”, se considera

una respuesta biológica que es medible, implicando la segregación de hormonas que actúan ante la situación detonante del estrés.

Se considera que el estrés ayuda a progresar y debe existir para el buen funcionamiento de organismo humano, pero en la medida de no caer en lo disfuncional o en niveles de excesivos para Ruiz Mitjana (2019). El estrés negativo surge en el individuo cuando está sobre altos niveles acumulados de situaciones estresantes, repercutiendo en la adaptación del individuo con señales de agotamiento o fatiga.

Para Covadonga Díaz (2023), la ansiedad es mecanismo de organismo humano que se prepara para responder ante una situación de amenaza, donde el cerebro le cuesta diferenciar si ésta amenaza es de tipo real o parte de la imaginación. Los síntomas no solo son de estado mental o emocional, sino también se presentan de manera física como taquicardia, mareos, dolor de pecho, entre otros. La diferencia entre el estrés y la ansiedad se acentúa de gran importancia en el tiempo, siendo el primero en tiempo presente y desaparece la causa que lo provoca, y el segundo en tiempo pasado y futuro, permaneciendo así, aunque el detonante haya desaparecido.

Lo anterior desencadena en la expedición de incapacidades médicas genera un alto costo, que va desde el pago de incapacidad al trabajador afectado hasta el pago del personal que sufre al personal de base. De acuerdo con Delgado Espinoza, et. al. (2020) el estrés laboral se manifiesta debido a la naturaleza y especificidad de las tareas inherentes a su actividad. Sus principales causas son la escasez de autonomía, solicitud de trabajos urgentes

con poco tiempo de respuesta, sobrecarga de responsabilidades, falta capacitación, infraestructura inadecuada en las áreas de trabajo con una ambientación desagradable e insuficiente material de oficina.

Según Vargas (2019), la realización de una evaluación del desempeño permite al personal de la alta dirección obtener resultados correctos en el proceso de la selección, la inducción en la gestión del talento humano, con ello contribuirán en la contratación óptima de los trabajadores idóneos en los puestos correctos dentro de la institución, con la finalidad de reducir costos en la capacitación a causa de altos índices de la rotación de personal.

Durante el periodo de pandemia de la enfermedad de Covid-19, según Padula, et. al. (2022), considera que los trabajadores de la salud se vieron expuestos a una carga mayor de exigencia y presión de sus actividades laborales. En donde las enfermedades psicoemocionales con mayor índice es el estrés, seguido por la ansiedad y depresión que se ven reflejados negativamente en los sentimientos, experiencias y conductas en el desempeño laboral.

Sarsosa-Prowesk (2018), hace referencia sobre la enfermedad del estrés laboral que puede desencadenar en repetitivas faltas o en el ausentismo laboral, la baja productividad, alta rotación de personal, presencia de enfermedades secundarias, riesgos y accidentes laborales, entre otros, son las consecuencias más comunes en el personal de las instituciones del sector salud, que afectan la atención de calidad que brindan a los pacientes.

Los trabajadores de la salud son los responsables de la preservación de la salud, del diagnóstico y tratamiento médico de cada paciente. Esto implica laborar en situaciones estresantes y emocionalmente demandantes, que puedan desencadenar los conflictos éticos y legales, jornadas de trabajo extenuantes, sobrecarga laboral que se reflejan en el incremento de faltas por incapacidad médica y disminución del desempeño laboral.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS 2020), refiere que el trabajo que se encuentra relacionado con el estrés significa una respuesta de la alta demanda y presiones laborales que aquejan a los trabajadores, que no cuentan con el conocimiento, habilidades o la capacidad para llevar a cabo actividades encomendadas. Se ve más acentuado cuando los trabajadores perciben que no tienen apoyo y respaldo de sus superiores e incluso de sus compañeros de trabajo para la elaboración de actividades laborales.

Otro aspecto que causa esta enfermedad es la mala organización directiva, ya que produce confusiones o frustraciones por la falta de delimitación clara y precisa de puestos y actividades. Algunas de las consecuencias que desencadena el estrés laboral por mencionar algunas es la monotonía, falta de motivación, de participación y de control, que van a afectar tanto al desempeño laboral individual como al organizacional del instituto según la OMS (2020).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT 2012), hace referencia de la importancia que los trabajadores necesitan tener miedo al perder el trabajo y la tensión que genera el recorte de personal, que desencadena en

el suicidio por la presión laboral, de ahí por lo que la salud mental de los trabajadores es un aspecto importante que debe considerar el personal directivo de la alta dirección ante el progresivo diagnóstico del estrés dentro de las instituciones públicas de salud.

METODOLOGIA

En el presente artículo de investigación se llevó a cabo derivado a el aumento de enfermedades psicoemocionales como la ansiedad y el estrés que han afectado la salud de los servidores públicos que laboran en las instituciones de salud, que han desencadenado en el ausentismo y el bajo desempeño laboral.

De acuerdo con Sabino (2014), la investigación científica consiste realizar y buscar conocimiento que sea objetivo para dar una solución o respuesta a un problema científico que se desea estudiar, por tanto, la investigación se define como la motivación de emprender procesos sistemáticos para la resolución de determinadas problemáticas de conocimiento.

Para la realización de este artículo de investigación documental se estudiaron diversos materiales bibliográficos como artículos científicos, libros y publicaciones que sustentan la investigación científica en torno a las enfermedades psicoemocionales la ansiedad y estrés que afectan en el desempeño laboral de los servidores públicos de la salud. En este sentido se genera el tipo de metodología bajo un enfoque cualitativo ya que se requirió seleccionar, organizar, compilar, analizar e interpretar la información obtenida de diversas fuentes.

Es importante hacer mención que a partir de la investigación documental se dan a conocer los antecedentes de un problema o el estado de la cuestión, por ende como parte fundamental de este artículo, la investigación documental informativa juega un papel importante ya que pretende informar lo que implica la ansiedad y estrés, este tipo de método describe el objeto de estudio del artículo en sus detalles y se encarga de ordenar y sistematizar la información disponible en una estructura coherente de ideas y a aportar nuevos enfoques.

Así mismo la metodología cualitativa de corte documental, ya que este tipo de metodología es usada para evaluar la relación entre los niveles de ansiedad y estrés laboral en los trabajadores de las instituciones del sector salud, esta metodología es definida por Bernal (2010) como “un análisis de la información escrita sobre un determinado dato, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio” (p.111). En base a la definición anterior se puede determinar un elemento esencial en el presente artículo, en el cual se pretende establecer la relación entre la ansiedad, estrés y el desempeño laboral, por ende, este tipo de investigación se hace pertinente al permitir el análisis teórico de las variables.

El presente artículo de investigación es de corte documental, su principal fuente de información son las fuentes y bibliografía documental, que de acuerdo con Barranco (2001) define como soporte bibliográfico que contienen valiosa información y cuya finalidad es la de brindar información accesible que sustente una investigación

científica, menciona como ejemplo de fuentes bibliográficas primarias que nos proporcionaran información de primera mano cómo documentales, libros, publicaciones, diccionarios, manuales, revistas, entre otros; también existen fuentes documentales secundarias que sirven para acceder a las fuentes primarias como catálogos de libros, guías, boletines, artículos, por mencionar algunos.

Para el presente artículo, se utilizan como fuentes de información primarias actuales, principalmente revistas de investigación científica, libros y publicaciones de la Organización Mundial de la Salud (2020), de las cuales también fueron estudiadas y analizadas por mencionar algunos autores Abreu (2018), García-Moran (2018), Sarsosa-Prowesk (2018), Delgado Espinoza, et. Al (2020) en plataformas virtuales como Google Academic, Repositorio Dialnet, Scielo, Redalyc, entre otras. Para asegurar que los artículos analizados sean congruentes con el objetivo del presente artículo de investigación y teniendo en cuenta las categorías y subcategorías de las fuentes de información mencionadas en el siguiente artículo se proponen los aspectos y elementos más relevantes y de apoyo para la investigación de ansiedad y estrés laboral en personal de la salud.

De esta manera la investigación documental es de suma importancia y la metodología empleada resulta muy útil para el contenido del artículo, ya que este es fundamental en la construcción de información y conocimiento en bien del análisis y fortalecimiento del proceso de toma de decisiones del personal de alta dirección en beneficio de los trabajadores de las instituciones de salud.

Esta investigación documental implica complejidades que requieren ser abordadas con claridad; el no hacerlo, repercute en el objetivo general del artículo. El objetivo prioritario de este artículo es describir el proceso de investigación documental, y caracterizar la monografía. La monografía es el texto de información científica por medio del cual se dan a conocer los resultados de la investigación documental, por ende, para definir y caracterizarla, es preciso antes describir, analizar y reflexionar sobre el proceso de indagación que lleva a ésta.

Esta metodología del artículo ayuda a entender la importancia de la salud mental en los servidores públicos de salud, así como afrontar aquello que afecta contra la salud mental derivado por la ansiedad y estrés, así mismo se exponen las implicaciones que impiden a las personas a desarrollarse correctamente en la vida diaria, que por consiguiente puedan resolver problemas y enfrentarse a las diferentes dificultades, el estrés que también es un factor determinante que puede traer afecciones negativas en la vida del personal de salud, pues estos no son ajenos a desarrollar estas patologías, si no por el contrario forma parte de la población con mayor riesgo por estar expuestos en base al ritmo de labor que ellos desempeñan, es por ello que se enfatiza la importancia de conservar la salud mental en el desarrollo de la vida del ser humano ante la ansiedad y el estrés.

Por esto, se considera importante ver la prevalencia de ansiedad patológica dentro del servidor público de salud y cómo afecta la calidad de vida, la suma de voluntades puestas en la metodología puede apoyar a reducir la experimentación de ansiedad

y estrés que son parte de todos los seres humanos y es una respuesta adaptiva al ambiente, que se puede convertir en negativa, pero con el apoyo de este artículo busca analizar las causas de la ansiedad y el estrés dentro del desempeño laboral de los servidores públicos de instituciones de salud, con la finalidad concientizar en el personal de alta dirección sobre la importancia de prevenir y mantener el bienestar mental de la base trabajadora, encontrar espacios vacíos en el conocimiento y vida cotidiana para reflexionar y recordar que es un tema que se centra en el análisis y busca de la mejora en tema de desempeño laboral, así como el seguimiento oportuno de las áreas y elementos de oportunidad en los servidores públicos de la salud.

ANALISIS DE RESULTADOS

A raíz del aumento de las incidencias como son el ausentismo, las incapacidades médicas, y las quejas de los pacientes, que se reflejan en los elevados índices de diagnósticos iniciales y subsecuentes de enfermedades psicoemocionales que aquejan en los servidores públicos de las instituciones de salud, se desea trabajar en esta área de oportunidad identificando las causas y factores que generan específicamente la ansiedad y el estrés laboral que afectan el desempeño y productividad en instituciones del sector salud.

Según López, (2022) el 75% de los mexicanos que están en el ámbito laboral padecen estrés, derivado de la contingencia pandémica que se acentuó en 15 millones de personas adolecen de un trastorno o enfermedad mental detonada y desarrolla durante el trabajo. La existencia del estrés

laboral es algo común por la premura de tiempos de entrega, requisitos y excesos de responsabilidades y actividades, y esto desencadena en sentimientos no favorables para el ambiente laboral como el distanciamiento mental y falta de realización personal y laboral.

El personal directivo tiene la responsabilidad de capacitar a todo el personal de salud de manera individual, grupal y organizacional para que esté preparado ante cualquier tipo de crisis, respecto al manejo de sus emociones; mediante una buena delimitación de roles, actividades, turnos, y responsabilidades, así mismo determinar oportunamente las decisiones pertinentes ante el riesgo de enfermedades psicológicas según Sarsosa-Prowesk (2018).

Según Abreu (2021), menciona que se debe hacer énfasis en fortalecer la autoestima de los trabajadores para el afrontamiento y prevención del estrés y la ansiedad laboral, para contribuir en el cumplimiento de las metas y objetivos, tanto individuales como organizacionales. De acuerdo con Abreu (2021) la queja de los trabajadores de la salud es que tienen la percepción de que su trabajo no es bien valorado, no se sienten apoyados por el personal directivo, arrojando altos resultados de estrés y ansiedad específicamente en el personal médico y de enfermería.

Torres-Muñoz, et. al. (2020), hace referencia que los médicos y el personal de salud en general, con el hecho de que su trabajo por naturaleza es con seres humanos, son propensos a desarrollar principalmente estrés, angustia, depresión y fatiga por el sentimiento de compasión. Con la pandemia

covid-19 se acentuó la preocupación de falta de personal por la sobredemanda de pacientes y la escasez de recursos, por lo que recomienda en la concientización de mantenerse emocionalmente bien para un diagnóstico oportuno con las herramientas suficientes para una atención de calidad a los pacientes de las instituciones de salud.

Según la OMS (2022), expone recomendaciones con el fin de cambiar actitudes frente a las enfermedades de salud mental, empezando por darle valor y compromiso real a la salud mental, como invertir fondos adecuados y necesarios para atender las necesidades de los enfermos. Un aspecto primordial e importante es la reorganización de los entornos o lugares laborales que estos influyen directamente en la salud mental, de esta manera se reducirán riesgos, provocarán resiliencia y romperán obstáculos que impiden a los trabajadores con ansiedad y estrés laboren plenamente en sus actividades cotidianas.

Otra alternativa es el fortalecimiento de la atención de la salud mental que se debe desarrollar cambiando los lugares y modalidades, es decir que estos abarquen la mayor parte de atención y apoyo a través de múltiples disciplinas de servicios de salud encaminados a la salud mental. Es por eso que la salud mental es un estado de bienestar integral de cada persona del cual desenvuelve su potencial y le da la capacidad de afrontar obstáculos y tensiones para poder trabajar y aportar de forma productiva según la OMS (2022).

De acuerdo con Roth (2018), el mantener una buena salud mental tiene importantes beneficios, que deben ser reforzados con

ejercicios de destreza mental que ayudan para conformar una mente más lúcida y salud emocional en forma, de esta manera los trabajadores se incentivarán y motivarán a liberar sus propias tensiones que les aquejen. Según Clavijo (2022), refiere que el ausentismo laboral es no cumplir con las actividades y roles del puesto que el trabajador tiene como responsabilidad, una de las razones que llama la atención y que se estudia en esta investigación es el estrés generalizado, problemas psicoemocionales como la depresión y la ansiedad.

De acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (OPS 2018), dentro del sector salud no se sigue un curso, receta secreta o una forma de trabajo lineal y absoluto para la correcta toma de decisiones, sino que ésta presenta una serie de procesos y procedimientos que tienen características muy complejas y un alto dinamismo para cada situación que se van presentando en toda la vida laboral y cotidiana de los profesionales de la salud del instituto.

En los trabajadores del sector salud existe el estrés laboral que es catalogado en escala de tipo grave, por la razón de que no solo lo afecta a él mismo, sino también al paciente que depende o presta de sus servicios profesionales. Esta enfermedad psicoemocional tiene diversas diferencias que son acordes a los aspectos en función al género, la ocupación y al puesto o cargo profesional de acuerdo a García-Moran et. al. (2019).

El camino ideal para la solución del estrés laboral es la prevención a esta enfermedad, donde se deben considerar fundamentos dentro la organización de salud a ser más

equitativa, justa, incluyente, racional, con conciliación de la vida laboral y personal, así mismo creará un entorno y clima organizacional más agradable, donde sus colaboradores tengan identidad institucional en el desarrollo de metas y objetivos institucionales.

Campero, et. al. (2018), hacen hincapié que el estrés laboral en los profesionales de la salud está relacionado con la responsabilidad, sobrecarga de trabajo, la ambigüedad de roles, problemas de organización de trabajo en equipo, y así mismo también las experiencias naturales de su profesión como el sufrimiento y la muerte de los pacientes. La calidad de vida y el desempeño laboral de los trabajadores del sector salud va disminuyendo, repercutiendo en la calidad de los cuidados del enfermo, que maximizando las consecuencias impedirá el desarrollo de la alta calidad de la atención de las instituciones públicas de salud.

Con lo anterior, Campero, et. al. (2018), menciona que la sobrecarga laboral es un estresor importante, ya que produce desgaste físico y mental, tiene resultados negativos en el personal para realizar y cumplir sus actividades laborales cabalmente. Serna (2020), hace énfasis en el síndrome burnout como un síndrome psicológico que desencadena agotamiento emocional en los trabajadores de la salud teniendo la sensación de no poder hacer más por sí mismo, así mismo surge la despersonalización que conlleva la indiferencia afectiva y la irritabilidad y por último la baja realización personal es la incapacidad de darle valor a su trabajo que es síntoma de una baja autoestima.

Dentro de los síntomas del síndrome burnout no solo son de tipo emocional, también repercute en lo conductual y psicosomático, los de mayor frecuencia son los trastornos del sueño, dolor de cabeza, ansiedad, irritabilidad, depresión, fatiga, debilidad y acidez estomacal según Serna (2020). De acuerdo con Miranda-Lara, et. al. (2018), la persistencia del síndrome burnout encontrada en los hospitales de Secretaria de Salud e ISSSTE, se considera un porcentaje alto de 33.8% en comparación a estudios realizados con hospitales del resto del mundo.

Miranda-Lara, et. al. (2018), por lo que hace mención sobre la importancia de la elaboración de un buen programa de fortalecimiento, en el que se sugiere contar con áreas físicas destinadas hacia el descanso, la capacitación de personal con la finalidad de manejar correctamente el estrés, que aumentará la motivación y la superación personal, sin descuidar sus relaciones interpersonales, el clima laboral y la comunicación asertiva dentro los equipos de trabajo.

CONCLUSIONES

Las enfermedades psicoemocionales: La ansiedad y el estrés dentro del desempeño laboral de los servidores públicos del sector salud es de relevancia e importancia, ya que estos factores que son negativos influyen directamente en la calidad de la atención médica o administrativa de los pacientes y el bienestar físico y mental de los trabajadores de la salud. Por lo tanto, las medidas y acciones implementadas ayudarán a prevenir, mitigar y combatir estas enfermedades psicoemocionales,

que repercutirán positivamente en el rendimiento, desempeño, motivación, comunicación, calidad en el servicio, óptimo clima organizacional, y sobre todo en la conservación de la salud de servidor público y en la satisfacción de la atención de los pacientes.

A raíz de los documentos analizados en este artículo investigación documental, se concluyó sobre la importancia de conservar la salud y bienestar mental de los servidores públicos de la salud mediante la implementación de un plan con medidas de tipo preventivas para el combate de las enfermedades psicoemocionales, como lo son la ansiedad y el estrés de índole laboral, lo cual es vital llevar un puntual seguimiento y supervisión en tiempo y forma oportuna. Las medidas preventivas deben ser bien orientadas y planeadas a mediano y largo plazo que con ello se disminuirán los costos financieros que generen la ansiedad y el estrés laboral, pero sin desperdiciar el recurso presupuestal de las instituciones públicas del sector salud, lo anterior con la finalidad de evitar la erogación de altos costos por implementar y combatir con medidas de tipo correctivas.

Los departamentos de recursos humanos de las instituciones públicas de salud, dentro del proceso de selección de personal en el ámbito psicométrico, se le da poco valor sin importar el tipo de puesto ya sea médico, enfermería o administrativo, hoy en día este proceso es solo mero trámite en el reclutamiento del recurso humano para el ingreso y registro en las subcomisiones mixtas de bolsa de trabajo de las instituciones de salud; para Ramírez (2021), el examen psicométrico es una herramienta

de análisis psicológica de los aspirantes, este proceso de selección que es crucial para la detección de aptitudes, capacidades y habilidades duras y blandas encaminadas al alto desempeño, es decir, si el aspirante es el idóneo para el puesto correcto, si cuenta con el perfil requerido y la capacidad de laborar bajo escenarios desfavorables y ambiente laboral dinámico que se puedan presentar en la institución; contratar una persona que no cumpla con los requisitos solicitados en la prueba psicométrica, generará costos y pérdida de tiempo, ya que los aspirantes no compaginarán con los ideales y objetivos de la empresa.

En las instituciones y dependencias públicas de salud cuentan con personal de mando en la alta dirección con poco compromiso, con carentes habilidades y destrezas que requiere la naturaleza de los puestos en la alta dirección, la falta de liderazgo, de experiencia y de conocimiento sobre salud mental y toma de decisiones, lo anterior tiene consecuencias negativas considerables en la calidad de la atención de los pacientes, motivación del personal, en la innovación de investigación y enseñanza, por la poca o nula implementación de alta dirección para sobrellevar retos, emergencias y desafíos no previstos que son incapaces de coordinar esfuerzos y motivar el trabajo en equipo.

El personal de alta dirección debe recibir capacitación para el fortalecimiento y reforzamiento principalmente en el liderazgo, ya que es de suma importancia para influir y generar la suficiente motivación a sus colaboradores para que ellos también se capaciten en el desarrollo sus habilidades y destrezas con el fin de tolerar niveles altos de estrés y ansiedad laboral, y con

ello favorecerá en la realización óptima y desarrollo oportuno de todas las actividades laborales encomendadas y de superación personal.

Con lo anterior, el personal de alta dirección de las instituciones de salud no tiene asegurado el éxito solo con la adquisición de conocimiento teórico actualizado, sino tiene la responsabilidad y la obligación de desarrollar las herramientas que se otorgaron en su capacitación para complementar sus habilidades de liderazgo, toma de decisiones y de gestión, con el propósito de influir e inducir en el recurso humano a su cargo a realizar las buenas prácticas de los equipos de trabajo de alto desempeño, al desarrollar un liderazgo efectivo el equipo de trabajo se sentirá más pleno en su desempeño y rendimiento.

Para ello, se considera que el motor y eje principal de cualquier institución pública del sector salud es cada uno del recurso humano, que pertenece a la plantilla total de personal para un buen funcionamiento eficiente y efectivo de los servicios de atención tanto médica y como administrativa, al cual se le debe dar la suficiente importancia e inversión económica destinada a su bienestar integral, capacitación, satisfacción y motivación personal, con el fin de evitar la fuga de recurso humano (renuncias), el exceso de licencias médicas (incapacidades), pensiones por invalidez parcial o total, el ausentismo y la importancia de la retención del escaso talento humano calificado dentro de las instituciones.

En estos tiempos no existe un rubro en las partidas presupuestales para el combate o prevención de enfermedades mentales de

los servidores públicos en las instituciones de la salud, por lo tanto se concluye que se debe hacer la gestión necesaria para conseguir el recurso económico o partida presupuestal para destinarlo a la implementación de programas de prevención de enfermedades psicoemocionales y fortalecimiento de la salud mental de los trabajadores de la salud, con estos programas se otorgaran las herramientas y conocimientos preventivos necesarios para el bienestar del trabajador, aunado a lo anterior también se debe considerar en crear y contar con una infraestructura adecuada con áreas que sean seguras, amigables, y de descanso, ya que hoy en día, las instituciones dedicadas al sector salud tanto públicas o privadas en su gran mayoría carecen de éstas características físicas.

Para finalizar, en este artículo de investigación documental sobresalen temas relevantes para futuras investigaciones en instituciones públicas del sector salud: el síndrome burnout Serna (2020), liderazgo en la alta dirección, equipos de alto desempeño, la comunicación asertiva y el clima organizacional.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abreu Dávila, Francisco José, (2021), "Síndrome de agotamiento emocional en profesionales de la unidad de cuidados intensivos", recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90421972006>

Barranco de Areba Jesús. Univ Pontifica Comillas, Dec 20, 2001 - Business & Economics - 540

Bernal (2010, p. 111), "Análisis de la información documental" recuperado de <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0101117/cap03.pdf>

Campero, L., De Montirs, J., González, R., (2018), "Estrés laboral en el personal de enfermería de alto riesgo", recuperado de: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf

Covadonga Díaz, (2023), "Ansiedad: síntomas y como distinguirla del estrés", recuperado de: <https://cuidateplus.marca.com/bienestar/2023/03/28/ansiedad-sintomas-distinguirla-estres-180429.html>

Delgado Espinoza, S.K, Calvanapon Alva, F.A., Cárdenas, Rodríguez, K.C., (2020), "el estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud", recuperado de: https://www.redalyc.org/journal/5728/572863748003/html/#redalyc_572863748003_ref1

García-Moran María del Carmen, (2018), "El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud", recuperado de: <https://www.redalyc.org/journal/1471/147149810001/html/>

García-Moran, M.C., Gil-Lacruz, M., (2019), "El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud", recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>

López Argueta, Elizabeth, (2022), "Estrés laboral, ansiedad y depresión, lo que más padecen los mexicanos", recuperado de: <https://www.eleconomista.com.mx/el-empresario/Estres-laboral-ansiedad-y-depresion-lo-que-mas-padecen-los-mexicanos-20220405-0175.html>

Miranda-Lara, V.R., Monzalvo-Herrera, G., Hernández-Caballero, B., Ocampo-Torres, M., (2018), "Prevalencia del síndrome de burnout en personal de enfermería de dos instituciones de salud", recuperado de: http://revistaenfermeria.imss.gob.mx/editorial/index.php/revista_enfermeria/article/view/99/159

Organización Mundial de la Salud, (2022), "La OMS subraya la urgencia de transformar la salud mental y los cuidados conexos", recuperado de: <https://www.who.int/es/news/item/17-06-2022-who-highlights-urgent-need-to-transform-mental-health-and-mental-health-care>

Organización Mundial de la Salud (2022), “Por qué la salud mental debe ser una prioridad al adoptar medidas relacionadas con el cambio climático” recuperado de: <https://www.who.int/es/news/item/03-06-2022-why-mental-health-is-a-priority-for-action-on-climate-change#:~:text=La%20OMS%20define%20la%20salud,aportar%20algo%20a%20su%20comunidad%C2%BB>.

Organización Mundial de la Salud, (2020), “Estrés en el lugar de trabajo”, recuperado de: <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>

Organización Internacional del Trabajo (2020), “Porque importa el estrés en el trabajo”, recuperado de: http://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/features/WCMS_184830/lang--es/index.htm

Organización Panamericana de la Salud (2018), “Tomar decisiones en salud pública” recuperado de: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/52952/Decisionespublicas_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=El%20aporte%20fundamental%20a%20la,Esto%20genera%20evidencia%20cient%C3%ADfica%20local.

Padula, M., Fotia Perniciaro, L., Carrera Ramos, P., Fasano, V., Varea, A., Méndez, I., (2022), “Factores asociados a la depresión, ansiedad y estrés de los trabajadores del sector público de salud de la plata y gran plata al inicio de la pandemia por covid-19”, recuperado de: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/08/1391520/factores-asociados-a-la-depresion-ansiedad-y-estres-de-los-tra_2OCVa6Z.pdf

Ramírez, Moni, (2021), ¿“Para qué sirven los exámenes psicométricos?”, recuperado de: <https://iberomty.mx/blog/para-que-sirven-examenes-psicometricos/>

Roth, Erica, (2018), “La importancia de la salud mental”, recuperado de: <https://www.laboratoriochile.cl/cuidados-preventivos/la-importancia-de-la-salud-mental-2/>

Ruiz Mitjana, Laura (2019), “La teoría del estrés de Selye: qué es y qué explica”, recuperado de: <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-estres-selye>

Sabino, C. (2014). El proceso de investigación (10ma ed.). Episteme Editorial.

Sarsosa-Prowesk, K., Charria-Ortiz, VH., (2018) “Estrés laboral en el personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de Cali, Colombia”, recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n1/0124-7107-reus-20-01-00044.pdf>

Serna Corredor, D.F., Martínez Sánchez, L.M., (2020), “Burnout en el personal del área de salud y estrategias de afrontamiento”, recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/>

correo/ccm-2020/ccm201v.pdf

Torres-Muñoz, V., Farias-Cortes, JD., Reyes-Vallejo, LA., Guillen-Díaz-Barriga, C., (2020), "Riesgos y daños en la salud mental del personal sanitario por la atención a pacientes con COVID-19" recuperado de: <https://www.medigraphic.com/pdfs/uro/ur-2020/ur203i.pdf>

Vargas Espinosa, Ana Elsa, (2019), "La importancia de la evaluación del desempeño, como proceso sistemático generador de cambios y herramienta de gestión gerencial", recuperado de: [https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12930/evaluacion%20del%20desempe%F1o%20\(Ensayo\).pdf?sequence=1](https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12930/evaluacion%20del%20desempe%F1o%20(Ensayo).pdf?sequence=1)

El impacto socioeconómico, personal y profesional que tienen los egresados al titularse de la maestría en docencia.

M. en D. Jorge Luis Lugo Mendoza

Jorge.lugomen@uaem.edu.mx/ Alumno del doctorado en educación/ Universidad YAAN

M. en D. Lorena Urias Valladares

lorena.urias@uaem.edu.mx/ Alumno del doctorado en educación/ Universidad YAAN



Resumen

El objetivo de la siguiente investigación fenomenológica es analizar algunos de los impactos en el ámbito profesional, personal y socioeconómico que existen en los participantes egresados y titulados de la maestría en docencia en una Universidad privada en la ciudad de Cuernavaca, Morelos; con relación a la ocupación actual, permanencia en su empleo, mejor o mayor salario y a partir de los resultados de esta investigación, se pueden abordar los aspectos relativos a la trayectoria ocupacional de titulados, al saber si realmente logró impactar en la parte socioeconómica, personal y profesional.

Palabras clave: Impacto laboral, impacto socioeconómico, impacto personal, capital cultural, capital humano.

INTRODUCCIÓN

Este trabajo está motivado por una urgente necesidad en el ámbito educacional, los estudios de egresados son el puente entre el mundo de la educación y el ámbito laboral, donde describen las características de la inserción y desempeño laboral, para poder evaluar, analizar y retroalimentar los programas educativos que han cursado cada uno de los estudiantes de la maestría en Docencia.

Los estudios de egresados es una de las estrategias más adecuadas para poder retroalimentar los programas de formación de profesionales e instituciones educativas y también para poder seguir el desempeño de los egresados en el ámbito laboral, su aceptación, ascenso, desarrollo profesional, logros salariales e incluso personales.

El presente trabajo de investigación ha sido desarrollado desde una perspectiva metodológica cualitativa y se planteó como objetivo principal conocer el impacto que viven los egresados (titulados), durante y después de concluir la titulación, saber de

su ámbito laboral, personal, económico y cultural de los egresados de la Maestría en Docencia de la Universidad privada en el estado de Morelos

Se presentan los aspectos generales de la investigación, posteriormente, se elabora la justificación de la investigación a partir de la presentación de reseñas de los estudios sobre el impacto que tiene el estar titulado de la maestría en docencia, y confirman que realmente existe un cambio en su situación en el trabajo o incremento salarial, ascenso dentro del área laboral, también el círculo social, economía, capital cultural, situaciones y contextos que el estudiante vive a lo largo de la trayectoria escolar.

También se desarrolla una contextualización de la situación problemática dentro de la Universidad privada, se plantea la problemática existente, así como las preguntas que orientaron la investigación y los objetivos que se persiguieron, para la realización de esta investigación y para la recolección de la información se consideró la participación de los propios egresados de

la maestría en docencia, esto con la finalidad de facilitar el proceso, por la cercanía y el contacto con los egresados, cabe mencionar que al conocer la problemática, y los estudios sobre el impacto socioeconómico, personal y profesional, que se tiene al titularse de la maestría en docencia, confirman la necesidad de focalizar y localizar el problema, en la actualidad, más allá de considerarse un trámite administrativo, cansado y costoso, la obtención del título profesional, su registro en el Padrón Nacional de Profesionistas y el contar con la cédula profesional respectiva, es una forma de demostrar que se ha concluido la etapa de estudiante de grado.

Se plantean las perspectivas teóricas en las cuales se basó la investigación, mencionando la teoría del capital cultural de Pierre Bourdieu y la teoría del capital humano de Theodore Schultz.

Se expone la metodología utilizada, es decir, el enfoque metodológico y el método utilizado. Como se apuntó líneas arriba, la metodología cualitativa se utilizó para comprender el fenómeno desde la perspectiva de quienes lo han experimentado. En cuanto al método utilizado, se trabajó con el método fenomenológico.

MARCO TEÓRICO

TEORÍA DEL CAPITAL CULTURAL DE PIERRE BOURDIEU Y SUS TRES APARTADOS

El primer apartado habla sobre el papel de las ciencias sociales, y principalmente de la sociología, él ofrece una serie de herramientas de trabajo, y dice que existen dos formas de capital: el capital económico y el capital cultural.

En el segundo apartado, se incluyen varios textos donde habla del peso que tiene el sistema escolar, para lograr adquirir el capital cultural, y por consecuencia el capital económico.

Y el tercer apartado presenta una serie de textos breves, donde habla de otros productores intelectuales como él, interlocutores, finalmente, de su vasta obra. (Bourdieu, 1987).

El significado de cultura ha estado vinculado con la evolución general de la humanidad, se dice que es el conjunto de la herencia social, la cual es transmitida de generación en generación:

Este autor imagina a la escuela como una herramienta de transmisión, y no solo de conocimientos científicos, también como una cultura y de dominación social, dice que la función más oculta y especial del sistema educativo es ocultar su función objetiva, es decir, oscurecer la verdad objetiva de su relación con la estructura de las relaciones de clase (Palacios, 1984).

La escuela pretende aparentar y tener un propósito, dentro de la sociedad de construcción de conocimientos para mejorar la calidad de vida, la escuela agudiza la fuerza entre clases, y hace perdurables los intereses de las clases dominantes. Esta dinámica entre la escuela y las clases dominantes están sutil y a la vez tan poderosa, que la sociedad interesada en querer lograr y alcanzar los objetivos explícitos de la educación, brindar mejores oportunidades de aprendizaje para el público y desarrollar planes de estudio educativos exitosos que respondan a las circunstancias e intereses específicos del

público, no percibe los intereses que existen detrás, sin cuestionarlos, estando, hasta cierto punto, ocultos (SEP, 2011).

La sociedad es un elemento inseparable dentro del cual el hombre debe surgir y realizarse (Santos, 2011), debido a esto, se conceptualiza a la escuela como los medios de lucha en manos de la burguesía, con los que busca imponer su dictadura a la clase obrera (Palacios, 1984).

A esto Bourdieu menciona que los estudiantes que provienen de clases cultas y que están mejor preparados para asimilar contenidos y valores acordes con los de la clase social que acapara esos contenidos y valores (Palacios, 1984) por lo que estos mismos estudiantes no harán más que continuar con la cultura social y violencia simbólica en la que se encuentran inmersos y son partícipes.

Por eso se dice que el sistema educativo muestra la estructura de dominación y el control social, que se ejerce durante el trabajo pedagógico, para lograr imponer por medio del docente y directivo, la familia y las instituciones de Estado, las normas, códigos y reglamentos, los cuales permiten al individuo tener conductas en la sociedad. (Passerón, 1973)

Es por eso que Bourdieu (1970), conociendo la problemática cultural se pregunta ¿Quiénes somos?, y contestando esa pregunta, da dos respuestas, lo que es el económico y el simbólico, donde los dos son necesarios para construir poder, comenzó a analizar, cómo era posible que el espacio social, los miembros y grupos logren ocupar determinadas posiciones y tener acceso desigual a los bienes disponibles,

El sociólogo, utiliza en su teoría el término capital (que posee una persona) y permite construir el espacio social, Definiéndolo como “el conjunto de bienes acumulados que se producen, distribuyen, consumen, incrementan y pierden”. Atribuyéndole las siguientes características: se acumula, transfiere y permite obtener ganancias.

Existen diferentes tipos de capital:

1. Capital Económico: Es considerado como el capital más importante, y que se construye a través de factores de producción, como la tierra.
2. Capital Simbólico: Se refiere al honor, al reconocimiento que los otros hacen sobre mi persona que me posibilita ventajas.
3. Capital Social: Se refiere a redes de las que dispone un sujeto o grupo de hombres. Es importante el capital para llevar adelante una red.
4. Capital Cultural: Habla de los títulos académicos, las destrezas para poder expresar lo que posee una persona. Las obras literarias de un escritor. (Bourdieu, 1987).

Teoría del capital humano de Theodore Schultz

Schultz (1961), desarrolló la Teoría del Capital Humano e hizo énfasis en la educación como una inversión, donde dice que, para poder tener acceso a la educación y salud, se determina por los diferentes ingresos, también estableció la rama de la ciencia económica denominada economía de la educación.

Los estudios realizados por Theodore Schultz (1959), del desarrollo de la teoría del capital

humano, tuvieron mucho impulso, gracias a los desarrollos teóricos llevados a cabo por Gary Becker y Jacob Mincer. El capital humano ha sido definido por la Organización para el Comercio y el Desarrollo Económico como: "... el conocimiento, las competencias y otros atributos que poseen los individuos y que resultan relevantes a la actividad económica..." (OECD: 1998).

En primera instancia se trata de destacar la importancia de la teoría de Schultz que define al capital humano como:

...incluye factores cualitativos como habilidades, conocimientos y características similares que afectan la capacidad de un individuo para realizar un trabajo productivo. Los gastos para mejorar estas habilidades también aumentan el valor de la productividad laboral y generan retornos positivos. (Schultz, 1972).

El capital humano tiene algunas características:

- ▶ No puede venderse ni facilitarle a otro y lo lleva consigo el sujeto a donde quiera que se dirija.
- ▶ Ninguna otra persona se puede aprovechar del capital humano de alguien.
- ▶ Se conserva, sólo cuando se tenga vida.
- ▶ Para poder adquirirlo, la persona emplea principalmente, parte de su tiempo en la juventud.
- ▶ No se devalúa con el tiempo

Schultz (1968) hace una distinción entre educación e instrucción, donde a la educación la entiende como las funciones particulares del establecimiento educativo o del sistema educativo en su conjunto; la instrucción engloba las actividades que forman parte del proceso enseñanza-aprendizaje de los estudiantes. Por lo tanto,

la instrucción es producto de la educación organizada, cuyo objetivo es fomentar el conocimiento a través de la investigación.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada en esta investigación, en otras palabras, el enfoque metodológico y el método utilizado. El enfoque que se utilizó es el cualitativo, debido a que se quiere saber acerca del fenómeno estudiado desde las experiencias de las personas que lo vivieron y al mismo tiempo recolectar los datos de las personas a las que se les aplicó el cuestionario y las entrevistas, el método utilizado en esta investigación es el fenomenológico, el cual se ha demostrado su utilidad debido a la relación que existe entre los hechos y el ámbito en que se hace presente esta realidad

Se optó por usar un enfoque metodológico cualitativo debido a que estudia la realidad en un contexto natural, en donde la investigación pretende comprender lo que los participantes dicen, El objetivo de la investigación cualitativa es el de proporcionar una metodología de investigación que permita comprender el complejo mundo de la experiencia vivida desde el punto de vista de las personas que lo experimentan (Taylor & Bodgan, 1982). La investigación cualitativa implica que se utilice y recoja una gran variedad de materiales como, la entrevista, experiencia personal, historia de vida, textos históricos, observaciones, imágenes, sonidos que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas (Rodríguez G. G., 1996).

Las características básicas de los estudios cualitativos se pueden resumir en que son investigaciones centradas en los sujetos, que

adoptan la perspectiva emic o del interior del fenómeno a estudiar de manera integral o completa.

Para llevar a cabo este trabajo de investigación se utilizó el método fenomenológico. “La fenomenología”, es una ciencia de la filosofía que se encarga de estudiar todo lo que esté relacionado con los acontecimientos que rodean a cierto objeto, su relación con el medio ambiente, la forma en que se dan las cosas y cómo influye este objeto en el fenómeno. Estudia el comportamiento de un hecho, producto o servicio. (Osorio, 1998), el cual se encuadra dentro del enfoque metodológico cualitativo, ya que se encarga de estudiar los fenómenos sociales, es por lo que este tipo de metodología se considera la más pertinente para este tipo de estudio, porque nos permite conversar con las personas y nos describen sus experiencias.

TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN

El recoger o recolectar datos, es el reducir de modo intencionado y sistemático, mediante el empleo de nuestros sentidos o de un instrumento mediador, la realidad natural y compleja que pretendemos estudiar a una representación o modelo que resulte más comprensible y fácil de tratar. Es, por tanto, un proceso por el que se elaboran o estructuran en mayor o menor grado determinados objetos, hechos conductas, fenómenos, etc. (Rodríguez, 1999).

ENTREVISTA

Taylor y Bodgan (1994). La entrevista permite acercarse a las ideas, creencias, supuestos mantenidos por otros. También es definida como una serie de conversaciones libres

en las que el investigador poco a poco va introduciendo nuevos elementos que ayudan al informante a comportarse como tal. (Rodríguez, 1996)

La entrevista es una técnica en la que una persona (entrevistador) solicita información de otra o de un grupo (entrevistados, informantes), para obtener datos sobre un problema determinado. (Rodríguez, 1999).

El investigador debe estar preparado para confiar en el escenario; ser paciente y esperar hasta que sea aceptado por los informantes; ser flexible y tener capacidad de adaptación. Es preciso ser persistente, la investigación se hace paso a paso, los datos se contrastan una y otra vez, se verifican, se comprueban; las dudas surgen y la confusión es preciso superarla (Rodríguez, 1999).

En este sentido la entrevista permitió obtener datos sobre la edad y sexo de los participantes, formación inicial y grado de educación e indagar algunos factores familiares, que influye o impiden que al titularse de la maestría exista algún impacto laboral, personal y socioeconómico de los participantes

La entrevista se aplicó a los 14 participantes, invitándolos a realizar una conversación, en la cual ellos pudieran compartir su experiencia laboral, personal, socioeconómica y si existió algún cambio al haber estudiado una maestría en docencia, en donde dieron su punto de vista si estos estudios lograron afectar sus vidas en distintos aspectos. Al mismo tiempo se les comentó que la entrevista es confidencial, los datos son privados con los lineamientos éticos pertinente y realizaron la firma de un

consentimiento informado, se les explicó que serían participantes en esta investigación y el propósito que tiene el proyecto, el cual es saber si hubo algún impacto en la persona en la parte laboral, personal y socioeconómica después de obtener el título de la maestría, platicando con ellos, se logró que del 100% de las personas invitadas a participar en la entrevista, solamente 93 % pudieron ser entrevistadas de forma presencial y el 7% de forma virtual.

Con algunos participantes se logró tener la entrevista en cafeterías, en salones de una universidad privada y otras en su centro de trabajo, como son escuelas federales y se tuvo la entrevista con cada uno de los participantes, con otras personas fue por video llamada, debido a que los tiempos no permitieron el contacto personal.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Los resultados que se obtuvieron mediante la aplicación de entrevistas a los participantes, contando con 29 preguntas con 10 categorías diferentes.

Categoría 1 los datos generales de los participantes se puede observar que el 71% son mujeres y 29% son hombres, es interesante resaltar que el 86% de los participantes, son adultos maduros entre los 35-64 años, y el 14 % son adultos entre los 25-34 años, sólo el 21%, de los participantes tienen formación inicial en docencia, el otro 79% tienen formación diferente a la docencia desde contadores, psicólogos, abogados, odontólogos, arquitectos, solo 72% de los encuestados realizaron la maestría por superación personal. Testimonios: "...Empecé a trabajar frente a grupo con niños de

diferentes contextos, me di cuenta de que, se necesita más herramientas que te brinda la licenciatura, para estar frente al grupo..." (Participante 3); "... Eres profesor de manera empírica, porque no estudiaste pedagogía, no tienes la formación ni el perfil, pero sin embargo das clases, estudié la maestría porque me permitió crecer más en ese aspecto ser más profesional..." (Participante 4)

Categoría 2 habla sobre el Impacto socioeconómico, se observa que al 64% de los participantes lograron tener un impacto favorable sobre su situación económica, 14% les impacto en su situación económica de manera regular y 22% no existió ningún cambio. Se pueden aplicar las teorías de Schultz (1972) con el capital humano cabe mencionar que no siempre se lleva a cabo esta teoría, a veces las personas invierten en su educación y no se ve reflejado en la parte económica, y principalmente si no se está titulado, pero en esta investigación se observa que varios de los entrevistados tuvieron un cambio positivo en sus condiciones socioeconómicas.

Bourdieu (1987) con el capital cultural, capital económico y social, el capital económico se menciona que es considerado el capital más importante, en esta investigación se refleja que, a la mayoría de los participantes, les ayudó a obtener un sueldo más alto dentro de su trabajo esto, al mismo tiempo que les permitió tener un estatus mayor y un rol diferente dentro de su círculo social.

Testimonios: "...Por supuesto que hubo un cambio bastante significativo, en lo laboral tuve la oportunidad de que como docente pudiera yo participar para ser subdirectora ..." (Participante 1); "... En el trabajo al llevar

mi acta de grado, me subieron el sueldo, fueron 2500 más al mes...” (Participante 2); “... Mi situación económica definitivamente no cambio, desde ese día hasta el momento sigue igual la situación económica...” (Participante 3).

Categoría 3 se refiere al impacto en la modalidad de titulación, como se puede ver la maestría le ayuda a las personas a poder romper el capital cultural, obteniendo como resultado las bondades de tener una mejor educación y al mismo tiempo se observa que realmente el titularse por medio de tesis de la maestría es más benéfico que si fuera por promedio, es decir el llevar a cabo una investigación es un proceso intelectual donde a la persona le hace madurar y percibir las cosas de otra manera, el aprender a redactar y el poner en práctica lo que aprendió durante la maestría.

Testimonios: *“...Yo estoy consciente que hacer una tesis es un conocimiento extra y lo que es más importante aportas algo a la comunidad ...” (Participante 1).*

“... Creo que siempre la investigación te va a llenar de práctica todo lo teórico que viste...”

Categoría 4 se refiere al impacto familiar de los encuestados, en este caso se observa que los hijos, cambiaron el patrón que tenían sus padres, de tal manera que los hijos decidieron cambiar el patrón y siguieron estudiando para tener un nivel de vida mejor, más conocimientos y un mejor estatus en la sociedad, se demuestra que el ser humano puede romper los estereotipos, para poder cambiar su capital cultural, social y escolar. Testimonios: *“... Mis papás solo terminaron hasta la mitad de la primaria, ni siquiera la primaria ...” (Participante 1); “... Mi papá solo terminó la primaria y ya*

no siguió estudiando...” (Participante 2); “... Mi papá tiene la secundaria terminada...” (Participante 3); “

Categoría 5 se refiere al trayecto escolar, aplica la teoría de Schultz (1972) donde menciona que la escuela es una inversión y que se ve claramente hasta hoy en día que hacer un posgrado no es una opción, se volvió una necesidad, el aprender nuevas herramientas y aplicarlas, es una demanda laboral del presente y cabe mencionar que el invertir en la educación, trae una compensación económica, social y personal. Testimonio: *“... Económico y personal, soy mamá soltera, si, tenía que trabajar, el hijo ya es adulto, pero aun así yo me acuerdo de que si tuve algún problema...” (Participante 2)*

Categoría 6 se refiere a lo que pasó durante el proceso de titulación, se puede aplicar la teoría de Schultz (1972) en donde los participantes invirtieron en estudiar la maestría y así como en realizar la tesis y poder culminarla para lograr su titulación, se puede ver que además de obtener un título profesional, ellos estarán sumando a su formación académica, dando el siguiente paso para poder lograr la superación profesional y por ende un cambio en la parte personal, económica y social. Testimonio: *“... La que pudiéramos llamar dificultad fue el hecho de que las entrevistas fueron muy prolongadas porque fue una historia de vida ...” (Participante 4).*

Categoría 7 se refiere sobre el impacto profesional de los participantes, en este caso aplica perfectamente esta teoría de Schultz (1972) del capital humano debido a que los participantes tuvieron que invertir en sus estudios, para poder

obtener mejor sueldo, un mejor puesto, aumentar sus conocimientos y capacidades o simplemente para satisfacción propia de contar con un grado más de estudios y lo han visto reflejado la mayoría de ellos en la parte económica con un mejor sueldo o un ascenso o un nuevo y mejor empleo. Testimonios: “... *El haber obtenido el grado de maestra, en mi vida profesional me abrió las puertas, fue un impacto positivo, que lo sigo comprobando y me siento muy satisfecha...*” (Participante 1); “... *En la parte laboral fue totalmente enriquecedora, considero que la práctica profesional ahora es mucho mejor...*” (Participante 2).

Categoría 8 se refiere al impacto personal, en este caso los participantes en la investigación, coinciden que a la mayoría les dio una satisfacción personal, más confianza en ellos mismos, más profesionales en su trabajo, y una mejor calidad de vida, un mejor desempeño con sus alumnos, más herramientas para su clase y eso es gratificante al dar clases de calidad y verdad los chicos están aprendiendo de forma significativa y ayudando a generar mejores profesionistas, por lo tanto hubo un aumento en el capital cultural, económico y social, aplicando la teoría de Bourdieu (1987) del capital cultura. Con la teoría de Schultz (1972) el alumno invierte dinero y tiempo, para poder tener un grado más de estudios y de esa manera existen mayores oportunidades en el mercado laboral. Testimonios: “... *Bueno yo me siento más seguro y profesional...*” (Participante 1); “... *Para mí fue el poder cerrar ciclos, tengo más herramientas para poder dar mis clases...*” (Participante 2).

Categoría 9 habla sobre el impacto laboral, se en este sentido aplican las ambas teorías

que se han estado utilizando durante esta investigación, de Schultz (1972) y Bourdieu (1987) hoy en día el mundo empresarial exige profesionales que puedan desenvolverse en un ambiente de trabajo activo y de gran presión, por lo tanto se necesita tener una gran preparación para poder lograr un óptimo desarrollo y un cumplimiento de las metas propuestas, para poder lograr un aumento en el capital cultural y al mismo tiempo capital económico, y claro de capital humano, puesto que se invirtió en los estudios de la maestría y se invirtió en la titulación, y también en obtener habilidades para poder competir con los demás. Testimonios: “... *Sí, tuve permanencia y muchos mejores sueldos...*” (Participante 1); “... *Me quede en el mismo empleo con un mejor sueldo y una mejor plaza...*” (Participante 3); “... *En la parte laboral tuve la oportunidad de que como docente pudiera yo participar para ser subdirectora, la cual es la acción que yo estoy llevando a cabo ahorita...*” (Participante 1)

Categoría 10 enfatiza la modalidad de titulación de la maestría, en este punto aplica la teoría Schultz (1972) del capital humano, debido a que los participantes tuvieron que invertir en sus estudios y en poder titularse, por medio de diferentes modalidades, porque de alguna manera aparte de pagar colegiatura, también tuvieron que pagar los gastos titulación, algunos de los entrevistados mencionan que les costó 9 mil y en la actualidad el costo es de 16 mil y la encuadernación de la tesis o tesina, todo esto con el fin de poder obtener mejor sueldo, un mejor puesto, aumentar sus conocimientos o simplemente para satisfacción de contar con un grado más.

La teoría de Bourdieu (1987) aplica también

porque a diferencia de titularse por promedio, en la titulación por tesis, obtienes conocimientos, habilidades para la investigación y la forma de redactar, tienes una mejor presencia, propuesta laboral con respecto a tus compañeros, al elaborar la tesis sabes investigar y trabajar en equipo con un asesor, sinodales y por lo tanto adquieres un mayor capital cultural, económico y social. Testimonios: "... El grado de maestría lo obtuve a través de una tesis..." (Participante 1); "...Me titulé por medio de tesina..." (Participante 2).

CONCLUSIONES

En esta investigación se puede concluir que si existe un impacto en las personas que se titularon de la maestría, es decir, el desarrollo humano, el capital cultural, económico y social. En la parte cultural se puede retomar la teoría de Bourdieu y se puede decir que su capital cultural va en crecimiento a través de la formación académica y es muy importante notar que se deriva que las personas invirtieron en sus estudios como lo dice la teoría de capital humano de Schultz (1972) pues ve a la escuela como una inversión, seguir estudiando, para poder tener mayores conocimientos, ser más competitivos y de esta manera lograr a tener éxito en el mercado laboral, social e incluso cultural esto a consecuencia del nivel educativo que se incrementó al estudiar la maestría y en el contexto social que viven, como se puede observar en esta investigación en los participantes si hubo un cambio rotundo en cuanto a sus conocimientos los cuales se incrementaron al seguir estudiando y formándose en un maestría que te profesionalizo, de esta manera hubo un cambio en el capital cultural de las personas.

Asimismo la teoría de la reproducción cultural permite comprender que en esta investigación, las personas lograron romper con el círculo cultural heredado por los padres y con su contexto social, además de que muchos de ellos son los primeros en estudiar la maestría en su comunidad y dentro de su familia, por lo cual provocó que los padres y hermanos se sientan contentos y orgullosos de que ellos lograron llegar a un nivel de estudios mayor, es decir, cambiar el capital cultural de la misma familia y su círculo social, así mismo dar el ejemplo de que si se quiere se puede lograr en cualquier ámbito de la vida personal, laboral o social.

Los factores que afectaron a los participantes en esta investigación son varios y van desde la relación que existe con la familia, ya sean padres, hermanos o pareja, también con los amigos, en la comunidad, en la situación personal, en la situación laboral, en la situación económica y en la vida social, todos estos afectan de manera positiva, esto impulsa a las personas a seguir creciendo en todos los aspectos, en la actualidad ya no es un privilegio seguir estudiando, sino una gran necesidad para poder competir con los demás y poder crecer en la parte intelectual, económica y personal, de esta manera poder dar un cambio en el estilo de vida de cada uno de los participantes.

En el capital económico, se puede retomar la teoría de Bourdieu (1987) como se llega a observar en esta investigación se notó un cambio en los participantes, pues al aumentar los conocimientos, preparación y herramienta además del grado de estudios, tienen más oportunidad de obtener mayores beneficios que otras personas sin estudios o con estudios de menores, en estos tiempos el

seguir estudiando ya es una necesidad para poder ser más competitivos y sobresalir en el área laboral y poder lograr permanencia en el trabajo, porque en muchos lugares ya piden tener más estudios para poder seguir en el empleo y de esta manera buscar otro empleo o tener dos trabajos o tres, o en muchos casos el poder obtener un empleo mejor, o en su caso aumentar de sueldo y prestaciones, cotizar un poco más, porque aparte de la experiencia profesional se cuenta con un grado más de estudios y aquí es donde se ve aplicada la teoría de Bourdieu (1987) logrando incrementar su capital cultural al obtener un grado más de estudios y su capital económico.

En esta investigación se puede retomar también la teoría del capital humano de Schultz (1972) porque para poder ser más competitivos dentro del área laboral, se tiene que invertir en los estudios, en este caso en la maestría, donde la importancia de la teoría del capital humano es porque la persona logra incluir en sus saberes componentes cualitativos, como puede ser la habilidad, los conocimientos y algunos atributos que afectan la capacidad individual para poder llevar a cabo el trabajo productivo, y aquí se puede notar que los gastos que se tuvieron durante el estudio de la maestría y durante la titulación, son para mejorar las capacidades que irán aumentando conforme se vayan aplicando en la práctica y una de ellas son las estrategias para poder ser mejor docente y también el valor de la productividad que se tendrá en el trabajo, provocando un rendimiento positivo en las personas.

En la parte del impacto personal también aplica la teoría del capital cultura de Bourdieu (1987) logrando observar que en

los participantes aparte de un incremento en la parte cultural, también existió un cambio en la situación económica, y esto conlleva a que el círculo social también cambia, porque comienzas a frecuentar a otras personas, con el mismo grado de estudios o con un grado más, provocando que el status dentro del área laboral o personal vaya cambiando, las personas ven de otra manera, los mismos alumnos respetan y admiran al igual que los padres, el hecho de saber que sus profesores tienen un grado más de estudios dan confianza a los alumnos que es un profesor con mayor preparación que otros maestros y al mismo tiempo como docente da más confianza de poder moverte en ese círculo y esto ayuda mucho a ser mejor como persona, a ser empáticos con los demás y también en tener una mentalidad más abierta, tener una gran madurez en tomar decisiones y poder ver las cosas desde otro punto o en perspectiva, es decir cambiar y ser más analítico, confiar en sí mismo y en la parte laboral los hizo ser mejor docentes para sus alumnos y ellos mismo.

Y en conclusión la teoría del capital humano de Schultz (1972) se ve aplicada en los participantes al invertir en los estudios, logran incrementar las habilidades, al igual que conocimientos y atributos que ayudan en la capacidad individual para poder llevar a cabo el trabajo de forma más eficiente, y aquí se puede observar que los gastos que se tuvieron durante el estudio de la maestría y durante el proceso de titulación, son para mejorar las capacidades y habilidades de los participantes que irán aumentando conforme se vayan aplicando en la práctica todo lo aprendido, de esta manera los alumnos saldrán beneficiados al tener a sus docentes mejor preparados, para poder

aplicar los conocimientos con ellos, así los alumnos llegan a comentar que tan bueno eres como docente y también como persona, y al mismo tiempo el círculo social cambia, pues comienzan a considerarte para dar más clases o para ciertos trabajos, y por lo tanto, comienzan a incluir en otros círculos sociales.

BIBLIOGRAFÍA

Diccionario de la sociología. (1998). España: Mensajero.

Addy, R. B. (2014). Factores que dificultan titularse de una universidad mexicana. Cuadernos de Investigación Educativa, 117-127.

Briceño, Mosquera Andrea. (2011). La educación y su efecto en la formación de capital humano y en el desarrollo económico de los países. CENES, 45-59.

ANUIES. (2015). Educación Superior de Posgrado. Obtenido de www.anui.es.mx

Bourdieu, P. (1987). "What Makes a Social Class? On The Theroetical and Practical Existence Of Groups",. Berkeley Journzal of Sociology, 1-2.

Bourdieu, P. (1987). Los tres estados del capital cultural. Comie, 2-5.

Bourdieu, P. (1989). El concepto de habitus.

Bourdieu, P. (1990). Sociología. Consejo Nacionl para la Cultura y las Artes.

Bourdieu, P. (1994). Capital simbólico, dominación y legitimidad.

Bourdieu, P. (2005). Capital cultural, escuela ya espacio social. Siglo XXI. México.

Bourdieu, Pierre. (1970). La reproducción. En Laila. Barcelona.

CCIR. (19 de 3 de 2010). CURE CYSTINOSIS INTERNATIONAL. Recuperado el 22 de 11 de 2016, de <https://cystinosis.patientcrossroads.org/es/como-cumplir-con-los-requisitos.html>

Deninson. (1962). The Sources of Economic Growth in the United States and the Alternatives Before Us, .

Fermoso. (1997). Manual de economía de la educación.

Flores, H. R. (2007). Estudio de egresados de la maestría en educación de la Universidad

Autónoma de Guadalajara. Comie, 1-11. Obtenido de http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_02/ponencias/1864-F.pdf

Hernández, R. S. (2003). Metodología de la Investigación. México: McGraw Hill.

Islas, L. (09 de 03 de 2017). Estudiantes de posgrado en México: ¿Cuántos hay? El universal Uno Tv Noticias.

Martinez, d. I. (Septiembre de 1997). El papel de la Educación en el Pensamiento Económico. Obtenido de www.redem.buap.mx/acrobat/eugenia2.pdf

Munch, L. (1996). Métodos y Técnicas de Investigación. México: Trillas.

OCDE. (2015). Education at a Glance 2015 OECD Indicators. Obtenido de <https://doi.org/10.1787/f8d7880d-en>

Ornelas. (1995). El sistema educativo mexicano. La transición de fin de siglo.

Osorio, F. (1998). El método fenomenológico. Redalyc. Obtenido de Fenomenología: <http://www.significados.com>

Palacios, J. (1984). La cuestion escolar, críticas y alternativas. Barcelona: Laila, S.A.

Passerón, B. (1973). Los estudiantes y la cultura. Buenos Aires: Labor.

Pérez, I.-F. J.-L. (2016). Capital humano, teorías y métodos. Economía, Sociedad y territorio, 651-673.

Reynoso, D. G. (2016). Importancia del título y cédula profesional en el ámbito laboral. Educación futura.

Riveros, D. A. (22 de 11 de 2016). Healthnet.unam.mx. Obtenido de <http://www.healthnet.unam.mx/afeipa/lecturas/investigaciónCualitativa.pdf>

Rodríguez, G. G. (1996). Metodología de la investigación cualitativa. Málaga: Aljibe.

Rodríguez, G. J. (1999). La entrevista en Metodología de la Investigación Cualitativa. Malaga: Aljibe.

Sánchez, D. R. (2009). ¿Quiénes son los estudiantes de la maestría en pedagogía de la UNAM?: Influencia del capital cultural y el habitus en el desarrollo académico en un posgrado. Revista electrónica de Investigación Educativa, 1-16.

Santos, G. M. (2011). PIERRE BOURDIEU: RAZÓN, ESCUELA Y DISPOSICIÓN "ESCOLASTICA". UNIVERSIDAD DE BARCELONA, 1-14.

Schultz, T. (1960). Capital formation by education,. Journal of economy, 571-583.

Schultz, T. (1968). Valor económico de la educación. México: Uteha.

Schultz, T. (1972). El valor económico de la educación.

SEP. (2011). Plan de Estudios 2011. México: CONALITEG.

Solow, R. M. (1957). Contribution to the theory of Economic Growth.

Taylor, S., & Bodgan, R. (1982). "La observación participante en el campo". Introducción a los métodos cualitativos. Barcelona: Ibérica.

Villalobos, M. G. (2009). Perspectiva de la teoría del capital humano, acerca de la elación entre educación y desarrollo económico. Tiempo de editar.

Yirda, A. (2019). Perfil. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/perfil/>

Certificación del profesional de enfermería: una visión a la estandarización pedagógica de la gestión del cuidado

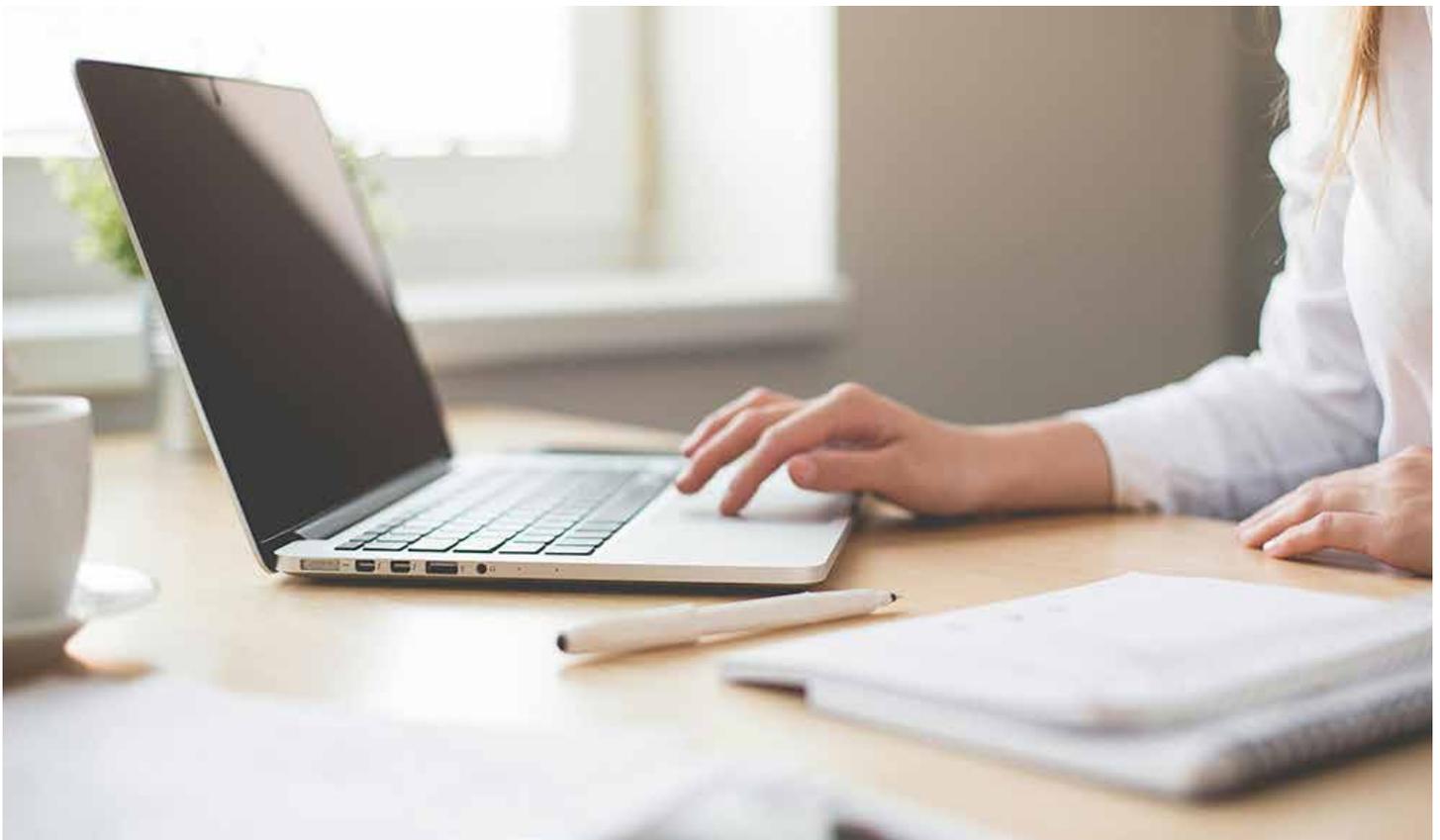
Yolanda Galarza Maya

yolismaya08@gmail.com

Doctorante en Alta Dirección en la Universidad YAAN

Campus San Luis Potosí, S.L.P.

Hospital Central Dr. Ignacio Morones Prieto



Resumen

La certificación en enfermería es crucial para garantizar calidad y seguridad al usuario, requiriendo formación basada en evidencia científica. La profesionalización implica procesos de certificación mediante diseños curriculares en continua evolución, enfocados en las necesidades de la práctica enfermera. Este proceso externo otorga reconocimiento a través de la evaluación del dominio de habilidades, regulado por el Consejo Mexicano de Certificación de Enfermería. La evaluación sistemática garantiza la consolidación de conocimientos y competencias del Licenciado en Enfermería. Es esencial implementar procesos sistemáticos para el desarrollo de competencias en la gestión y estandarización, reflejando profesionalismo y generando evidencias adheridas a normativas existentes.

Palabras clave: Certificación, Gestión, Cuidado, Pedagogía, Competencias.

INTRODUCCIÓN

La asistencia sanitaria contemporánea demanda una constante actualización y sistematización del conocimiento, fundamentada en la mejor evidencia científica disponible. Este enfoque se considera vital para optimizar el desarrollo de las disciplinas médicas y garantizar servicios de salud de calidad y seguridad para los usuarios, tanto internos como externos (Ortega-Suárez, 2009). Dentro de este panorama, la profesión de enfermería emerge como un pilar fundamental en el equipo de atención médica, requiriendo un profundo dominio de conocimientos flexibles y actualizados.

González-Carrillo (2012) destaca la importancia de que los profesionales de enfermería estén equipados con teorías, modelos y constructos que respalden su capacidad para enfrentar los desafíos cotidianos del cuidado de la salud. Este enfoque profesional no solo contribuye al desarrollo individual, sino que también se traduce en beneficios tangibles para los

servicios de salud, ofreciendo calidad y seguridad en la atención.

La enfermería abarca un espectro amplio de responsabilidades, desde el mantenimiento hasta la recuperación de la salud a lo largo de las diferentes etapas de la vida. Este rol multidimensional subraya la necesidad de que las enfermeras y enfermeros desarrollen habilidades organizativas, tecnológicas e innovadoras alineadas con las demandas del entorno laboral (Ortega-Suárez, 2009).

En este contexto, el proceso de atención de enfermería se erige como una herramienta metodológica esencial. Este proceso orienta la provisión de cuidados centrados en las respuestas humanas de individuos, familias y comunidades, reflejando así la dualidad de la enfermería como ciencia y arte del cuidado (González-Carrillo, 2012).

La evolución de la enfermería como profesión ha sido notable, siendo reconocida actualmente con niveles de formación que van desde la Licenciatura y Especialidad hasta grados de Maestría y Doctorado.

La normativa vigente, como la NOM-019-SSA3-2013, establece los estándares de competencia y responsabilidad profesional, asegurando que la práctica de enfermería esté alineada con el nivel de preparación académica (Ortega-Suárez, 2009).

La certificación profesional se presenta como un mecanismo crucial para validar y reconocer el dominio de habilidades y competencias de las enfermeras y enfermeros. Esta evaluación externa, regulada por organismos como el Consejo Mexicano de Certificación de Enfermería AC, garantiza la calidad y confiabilidad de la práctica profesional, promoviendo así estándares elevados de atención (Luna Rodríguez, 2005).

El compromiso con la mejora continua es inherente a la práctica de enfermería, implicando la búsqueda constante de eficiencia y calidad en los procesos. Morales Rodríguez & Bustos Bolaños (2012) destacan la importancia de implementar estrategias que fomenten la innovación y la optimización de recursos, con el fin de garantizar la satisfacción del usuario y el cumplimiento de las normativas vigentes.

La revisión sistemática de la literatura científica internacional sobre la certificación y gestión del cuidado en enfermería sirve como base para orientar prácticas profesionales hacia estándares de calidad y excelencia. Este enfoque analítico y descriptivo permite identificar áreas de mejora y establecer estrategias pedagógicas de estandarización que fortalezcan la preparación técnica, científica, ética y humana de los profesionales de enfermería (Luna Rodríguez, 2005).

En conclusión, la enfermería en el contexto actual demanda un compromiso constante con la excelencia y la innovación.

MARCO TEÓRICO

Calidad en enfermería

Garantizar la calidad en la práctica de enfermería es esencial y requiere un sólido conocimiento como base, es crucial fortalecer el proceso de enseñanza-aprendizaje.

La calidad en enfermería se define como la habilidad de los profesionales para ofrecer atención segura, efectiva y centrada en el paciente, adaptándose a las demandas técnicas y humanas en constante evolución (Bhen, Jara & Najera, 2002). La profesionalización de la Enfermería implica procesos de certificación, los cuales deben evolucionar de manera continua para ajustarse a las necesidades cambiantes de la práctica, según Jaime-Hernández (2023). Este enfoque busca reflejar el profesionalismo en la actuación diaria y en la generación de evidencia, conforme a la normativa vigente.

La investigación actual en enfermería abre la posibilidad de favorecer la profesionalización de los procesos de atención, contribuyendo a la certificación y garantizando prácticas de calidad y seguridad para los usuarios (Jaime-Hernández, 2023).

Las competencias profesionales, según Gutiérrez O. A. (2003) y DESECO (2006), comprenden el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten al individuo desempeñarse eficazmente en su área profesional, adaptándose a nuevas situaciones y transfiriendo su experiencia y

habilidades. El desarrollo de competencias se nutre de una amalgama de habilidades cognitivas y prácticas, conocimientos fundamentales, motivación intrínseca, valores arraigados, actitudes positivas, expresiones emocionales, y una serie de elementos sociales y conductuales que confluyen en la formación integral de un individuo competente.

Importancia del tema

El profesionalismo en enfermería es crucial para garantizar la calidad de la atención hospitalaria, ya que los enfermeros son una parte integral del equipo de salud. No solo brindan cuidados directos, sino que también se especializan en procesos de atención, prevención, mantenimiento y restauración de la salud, considerando los aspectos biopsicosociales y culturales de cada individuo. Su influencia es determinante en el bienestar de los pacientes y en la eficacia del sistema de salud.

Es crucial que el enfermero(a) mantenga una constante actualización de conocimientos, habilidades y competencias, ya sea a través de la educación continua o en respuesta a las necesidades y desafíos emergentes. El proceso de atención de enfermería, por su parte, es una herramienta metodológica que permite brindar cuidados de manera sistematizada e integral, atendiendo a respuestas humanas individuales o grupales en sus diversas manifestaciones.

Se propone como objetivo la implementación de una estandarización pedagógica en la gestión del cuidado, con un enfoque en la seguridad y localidad. Para lograrlo, se requiere disponer de elementos fundamentales en el

desarrollo de las intervenciones llevadas a cabo por los profesionales de enfermería en la gestión:

- ▶ Competencia efectiva en el proceso de cuidado enfermero.
- ▶ Registro adecuado de las etapas correspondientes al proceso de cuidado enfermero.
- ▶ Proceso de certificación.
- ▶ Cumplimiento de la normativa aplicable por parte de los profesionales de enfermería.
- ▶ Fundamentos pedagógicos que respalden dicho proceso.

Se sugiere que las competencias son cruciales tanto en la educación como en el ámbito laboral, ya que reflejan la conexión entre la formación académica y el rendimiento profesional.

Es imperativo que todos los profesionales de enfermería conozcan y apliquen la normativa pertinente, como la NOM 019, que guía su práctica diaria hacia la mejora de la salud y la calidad de vida de los pacientes. A lo largo de la historia, la concepción del cuidado en enfermería ha evolucionado, influenciada por diversas corrientes teóricas y filosóficas, lo que ha generado una variedad de interpretaciones sobre su naturaleza y alcance. Esta evolución ha llevado al profesional de enfermería a cuestionarse constantemente sobre la esencia y significado del cuidado en su práctica, ¿qué es el cuidado?

El cuidado y la enfermería

El cuidado, según Watson, J. no solo se entiende como una acción aislada, sino

que se fusiona con el amor, estructurando la energía psíquica primordial y universal. Ambos son pilares fundamentales de nuestra humanidad, nutriendo nuestras necesidades esenciales y dando sentido a nuestra condición humana (Guevara, B. 2014).

El artículo sobre el cuidado y la enfermería, realizado por Kuerten Rocha (2009), ofrece una reflexión profunda sobre las diversas concepciones del cuidado, su evolución, principios, dimensiones y resultados. En este sentido, el cuidado se erige como la esencia misma de la enfermería, promoviendo y restaurando el bienestar físico, psíquico y social de las personas. Debe servir como un apoyo para vivir de manera saludable y contribuir al beneficio del bien común.

Proceso enfermero de tercera generación

El proceso enfermero ha evolucionado a una tercera generación, guiado por la mejor evidencia científica y sustentado en taxonomías reconocidas internacionalmente, como las de la North American Nursing Diagnosis Association International, la Nursing Outcomes Classification y la Nursing Interventions Classification (González-Castillo, 2016). Este proceso, compuesto por cinco etapas, es una herramienta metodológica que sustenta la práctica enfermera, promoviendo cuidados humanísticos y centrados en objetivos eficaces.

El proceso de atención de enfermería (PCE) es esencial para el actuar del profesional, proporcionando una estructura dinámica y sistematizada para brindar cuidados

enfermeros (NOM 019, 2013). Aunque los planes terapéuticos predeterminados son importantes, no reemplazan la necesidad de comprender el proceso enfermero, el cual permite alcanzar estándares y pensar de modo independiente y proactivo para asegurar cuidados competentes e individualizados, se requiere de hábitos del pensamiento adquiridos a partir de la aplicación de los principios

El proceso enfermero es una forma dinámica y sistematizada de brindar cuidados enfermeros, eje de todos los abordajes, enfermeros, el proceso promueve cuidados humanísticos, centrados en objetivos que sean eficaces (Alfaro Lefevre, 2003). Además, este proceso es sistemático; es decir es un método de solución de problemas.

La evidencia de la práctica de enfermería se refleja en los registros del expediente clínico, regulados por la Norma Oficial Mexicana 004-SSA3-2012. Estos registros deben basarse en parámetros sistematizados bajo las etapas del proceso enfermero, lo que exige que el personal enfrente los desafíos diarios con profesionalismo y atención.

Es crucial que la enfermera(o) tenga una visión de mejora continua para garantizar la satisfacción del usuario y cumplir con las Normas Oficiales Mexicanas (NOM). La implementación de estrategias para mejorar los procesos es fundamental para optimizar el desempeño laboral y reducir posibles situaciones legales (Morales Rodríguez & Bustos Bolaños, 2012).

METODOLOGÍA

Para el desarrollo del presente trabajo

se realizó una investigación documental sistemática, se efectuó la búsqueda y recolección de información en fuentes bibliográficas.

Según Baena (1985), la investigación documental es una técnica que consiste en la selección y compilación de información a través de la lectura y crítica de documentos, materiales bibliográficos, bibliotecas, bibliotecas de periódicos, centros de documentación e información.

Este tipo de investigación también puede ser encontrada como investigación bibliográfica, que se caracteriza por la utilización de los datos secundarios como fuente de información. Su objetivo principal es dirigir la investigación desde dos aspectos, primeramente, relacionando datos ya existentes que proceden de distintas fuentes y posteriormente proporcionando una visión panorámica y sistemática de una determinada cuestión elaborada en múltiples fuentes dispersas. (Reyes-Ruíz, 2020)

Hoyos (2000), expresa que la investigación documental es un procedimiento científico que tiene como fin alcanzar un conocimiento crítico sobre un fenómeno. No puede considerarse como un producto terminado o concluyente que da respuesta a determinados interrogantes, pues orienta las investigaciones vigentes y origina nuevos campos de investigación. Se realiza mediante la indagación de documentos a través de la identificación, selección y organización para ampliar y profundizar el tema abordado.

A su vez, se caracteriza por su rigor metodológico que orienta el camino a

seguir en el proceso investigativo, constituye un trabajo donde es preciso revisar antecedentes, llevando a cabo inferencias y relaciones, para dar cuenta de ese saber acumulado y extenderse más allá de lo conocido.

Durante la elaboración de este trabajo, se recurrió a diversas fuentes de información, tales como material impreso y recursos electrónicos disponibles en formato digital, incluyendo revistas, libros y artículos, todos ellos constituyendo valiosas fuentes de datos.

Además de los métodos teóricos de análisis y síntesis, se recurrió al enfoque inductivo y deductivo para comprender las características de la preparación académica del profesional de enfermería y evaluar su desempeño en la práctica. Estos métodos resultaron ser fundamentales en el proceso, ya que permitieron definir los elementos e influencias en el proceso de certificación de estos profesionales. El propósito principal fue proporcionar una visión que promueva la estandarización pedagógica en la gestión del cuidado, asegurando así altos estándares de calidad en la atención sanitaria.

El método deductivo se utilizó como un proceso de razonamiento lógico para llegar a una conclusión específica, partiendo de la información general y avanzando hacia lo particular. En contraste, el método inductivo implicó la búsqueda de información con especificaciones o evidencias particulares para desarrollar una comprensión general.

Además, se empleó el método de análisis histórico lógico en la realización del trabajo. Este enfoque se utilizó con la intención de documentar la transición observada en

la práctica de la enfermería, así como los aportes teóricos al campo del aprendizaje.

El método de modelación se integró en la investigación bibliográfica para analizar los antecedentes y la realidad presentada, permitiendo así la creación o innovación de estrategias de mejora, así como el desarrollo y construcción de aportes prácticos.

En este contexto, el objetivo que se planteó fue la implementación de una estandarización pedagógica en la gestión del cuidado, con un enfoque en la seguridad y la calidad. Con este fin, se llevó a cabo una investigación exhaustiva que abarca el abordaje del cuidado de enfermería. En cuanto al marco epistemológico de esta disciplina, se puede sintetizar en dos estructuras de conocimiento principales: la teórica y la práctica. La primera se concentra en los fundamentos científicos y teóricos, mientras que la segunda se considera el arte de la disciplina, comprendiendo tanto las dimensiones prácticas como los patrones de conocimiento específicos de la enfermería (Pavel, 2021).

El principal aporte de los autores destacados: González-Carrillo, Ortega-Suárez, Luna Rodríguez, Jaime-Hernández y Andrade, sustentan la necesidad de que los profesionales de enfermería cuenten con sólidas bases teóricas, competencias y habilidades prácticas para enfrentar los desafíos del cuidado de la salud. Este enfoque no solo promueve el crecimiento personal de enfermería, sino que también asegura una atención de calidad y segura a través de la estandarización.

Además, resaltan la importancia del proceso

de atención de enfermería como una herramienta metodológica esencial para brindar cuidados centrados en las respuestas humanas. Esta perspectiva refleja la dualidad de la enfermería como ciencia y arte del cuidado.

Asimismo, señalan la evolución de la enfermería como profesión, con niveles de formación que van desde la Licenciatura hasta grados de Maestría y Doctorado, y la importancia de la certificación profesional como un mecanismo para validar y reconocer las habilidades y competencias de los profesionales, garantizando estándares elevados de atención

En el contexto de la certificación, es crucial que el personal comprometa su dedicación a proporcionar atención de calidad, eficiente y segura. Esta atención, esencial para mejorar la calidad de vida de los pacientes incluso en medio de sus problemas de salud, debe basarse en fundamentos científicos y un amplio marco de referencia. Dichos fundamentos respaldan y estructuran la labor profesional de la enfermería. Es imperativo que todo el personal esté familiarizado con estos principios para fomentar su participación activa en equipos de mejora continua.

La existencia de un código ético que proteja la privacidad y dignidad del paciente, así como la accesibilidad de la Carta de Derechos Generales de los pacientes tanto para usuarios como para el personal, son elementos cruciales en el proceso de certificación. Estas medidas aseguran que tanto los pacientes como el personal estén familiarizados y cumplan con los estándares de calidad en la atención médica.

Según las directrices del Gobierno de Chile en 2004, la Gestión del Cuidado abarca un amplio espectro de responsabilidades, que van desde la promoción hasta la restauración de la salud, la implementación de acciones derivadas del diagnóstico y tratamiento. Además, implica una administración eficiente de los recursos de asistencia para el paciente. No obstante, a pesar de su relevancia, los aspectos operativos de esta gestión suelen carecer de un desarrollo adecuado. (Torres-Andrade, 2016)

En este contexto, la información bibliográfica actual y novedosa, tiene el potencial de profesionalizar los procesos de atención de enfermería y contribuir a la certificación de quienes los realizan.

ANÁLISIS DE RESULTADO

El análisis del texto aborda diversas dimensiones del proceso de enseñanza-aprendizaje en el ámbito de la enfermería, centrándose en la necesidad de alinear este proceso con las demandas del conocimiento y las habilidades requeridas para la certificación y la práctica profesional.

Jaime-Hernández, refiere que el Proceso Enseñanza Aprendizaje debe estar enlazado con la necesidad del conocimiento del personal de enfermería, en el proceso de certificación se requiere de habilidades y competencias que son el desarrollo de conocimientos, destrezas y actitudes lo cual permite que el personal que las posee pueda desarrollar actividades en el área laboral, lo cual le permitirá adaptarse a las situaciones que se le presente y poder transferir los conocimientos en el ámbito profesional.

El proceso de enseñanza-aprendizaje en enfermería esté estrechamente vinculado con las exigencias del conocimiento y las habilidades necesarias para la certificación y la práctica laboral. Esto implica que el personal de enfermería debe adquirir conocimientos, destrezas y actitudes que les permitan adaptarse a diversas situaciones en el ámbito profesional.

Este modelo es una estrategia orientada a lograr la formación y actualización de las personas, enfocándola a la vinculación de los procesos de aprendizaje con las habilidades requeridas en la práctica profesional.

La formación académica del personal de Enfermería debe evolucionar a la par del avance tecnológico de los servicios de salud del país y al orden internacional, con el objetivo de ofrecer servicios de salud de calidad, acorde a los diferentes roles que ejerce en su contribución a la solución de los problemas que afectan a la población.

En la transición de la profesión de enfermería se aplica la normatividad que regula la práctica de enfermería, el profesional debe cumplir con la responsabilidad y competencias de acuerdo al grado de estudio. La enfermería tiene como base, el proceso enfermero el cual es una forma dinámica y sistematizada de brindar cuidados, caracterizado por su orientación humanística, centrados en objetivos que sean eficaces, este proceso es sistemático; es decir es un método de solución de problemas.

La evolución de la formación académica en enfermería subraya la importancia del personal de enfermería evolucione junto con los avances tecnológicos y las demandas del

servicio de salud tanto a nivel nacional como internacional. Esto es fundamental para garantizar la prestación de servicios de salud de calidad y adaptados a las necesidades cambiantes de la población.

El cuidado, es el objeto de la profesión de enfermería, Buber al respecto menciona que cuidar es una forma de diálogo que surge de una disposición para ser solicitado por otro. Un punto de partida lo constituyen los referentes internacionales de organismos como la OMS y OPS, los cuales plantean que los servicios de enfermería tienen como misión prestar atención a toda persona en las diversas etapas de la vida. (Malagón-Londoño.G., 2018)

Se debe garantizar la calidad en el ejercicio de la profesión de Enfermería, por lo que los conocimientos deben estar basados en competencias y de lo contrario se requiere reforzar a través del PEA para garantizar a los usuarios de los servicios de salud que el profesional en su práctica diaria la desarrolla con una amplia preparación técnica, científica, ética y humana para brindar una atención de calidad.

Watson, J. reconoce al cuidado como la piedra angular de la atención que proporciona el personal de enfermería, el análisis de la naturaleza de los cuidados de enfermería es la clave de la evaluación del cuidado, que debe estar enfocados a la necesidad de la salud, es decir se requiere realizar una valoración esencial en la cual se recolecte la información significativa, a partir de ahí continuar con las siguientes etapas del proceso del cuidado enfermero.

Se menciona la importancia del proceso

enfermero como una herramienta sistemática y dinámica para brindar cuidados de enfermería centrados en el paciente y orientados a objetivos eficaces. Además, se destaca el cuidado como el objeto central de la profesión de enfermería, haciendo referencia a la perspectiva de Buber sobre el cuidado como un diálogo que surge de la disposición para ser solicitado por otro.

El profesional de enfermería debe reflexionar para dar respuesta a las diversas situaciones a las que hace frente y la ambigüedad, además como reflexión de mejora el aprendizaje y el pensamiento crítico. “Esto exige a los profesionales el ejercicio del buen pensamiento crítico, el cual tienda a desarrollar un razonamiento moral y ético acorde con lo que se espera de la profesión”. (Posos, 2020). En este aspecto la enfermería posee habilidades y competencias durante su formación y posteriormente continua reforzando respecto a grados de estudios que va adquiriendo, continuamente innova su aprendizaje.

El pensamiento crítico lo pone en acción en cada intervención que realiza, a partir de la valoración como etapa primordial del Proceso Cuidado Enfermero, y posterior en las etapas sistemáticas que continua desarrollando en la atención que otorga a cada persona.

Desde la perspectiva internacional, los procesos de globalización consideran la expansión de empresas de bienes y servicios como las aseguradoras de la atención a la salud, la movilidad de los profesionales de enfermería y de los pacientes y la formación de estudiantes en instituciones extranjeras, fenómenos que representan serias demandas que requieren clarificar los

indicadores de calidad empleados por las instituciones formadoras.

La profesionalización y certificación en enfermería implica la importancia como proceso que garantizan la calidad de la atención y el desarrollo de habilidades y competencias específicas. Está regulado por el Consejo Mexicano de Certificación de Enfermería AC (COMCE). Es un organismo auxiliar de la secretaria de Educación Pública (SEP) en la vigilancia del ejercicio profesional.

Los objetivos de la acreditación son examinar la calidad de atención que proporciona el profesional de cuidado, garantizar la mejora continua en los procesos de atención, promover la innovación continua del recurso humano.

La enfermera debe tener la visión de mejorar los procesos en donde está inmersa, tener la visión de realizar la gestión del cuidado, sistematizarlo y estandarizarlo en todo el profesional de enfermería institucional con el objetivo de garantizar la satisfacción del usuario y la prestación de servicios de salud de calidad.

Conclusiones

La atención sanitaria contemporánea demanda una alineación constante con la medicina actual y la mejor evidencia científica disponible. La enfermería, como disciplina fundamental en este ámbito, requiere de profesionales altamente capacitados y actualizados, capaces de enfrentar los desafíos diarios con profesionalismo y eficacia. En este contexto, la certificación profesional emerge como un proceso crucial para validar para validar y reconocer el

dominio de habilidades, garantizando así la calidad y seguridad en la atención de salud.

Esta certificación, regulada por organismos como el Consejo Mexicano de Certificación en Enfermería, no solo promueve estándares de excelencia, sino que también fortalece la confianza tanto de los usuarios internos como externos en los servicios de enfermería.

El proceso de atención de enfermería, basado en el modelo de Proceso Enfermero, proporciona un marco metodológico sólido para brindar cuidados centrados en el paciente. Esta metodología, compuesta por etapas interrelacionadas como la valoración, diagnóstico, planeación, ejecución y evaluación, se ha convertido en el pilar de la práctica enfermera. Además, la evolución del proceso enfermero hacia una tercera generación, respaldada por taxonomías reconocidas internacionalmente, refleja el compromiso de la disciplina con la excelencia y la innovación.

La calidad en enfermería, entendida como la capacidad de proporcionar atención segura, efectiva y centrada en el paciente, requiere un enfoque pedagógico estandarizado y riguroso. El proceso enseñanza-aprendizaje en enfermería debe estar alineado con las demandas del conocimiento y las habilidades necesarias para la certificación y la práctica profesional. La formación académica del personal de enfermería debe evolucionar con los avances tecnológicos y las demandas del servicio de salud, garantizando así la prestación de servicios de calidad y adaptados a las necesidades cambiantes de población.

El cuidado, piedra angular de la enfermería,

se presenta como una forma de diálogo que surge de una disposición para ser solicitado por otro.

Desde una perspectiva filosófica y humanística, el cuidado promueve y restaura el bienestar físico, psíquico y social de los individuos, contribuyendo así al beneficio del bien común. En este sentido, el proceso enfermero no solo constituye una herramienta dinámica y sistematizada para brindar cuidados, sino que también refleja el compromiso ético y moral de la profesión.

La certificación y gestión del cuidado en enfermería, respaldadas por la estandarización pedagógica y la búsqueda constante de la calidad, son pilares fundamentales para garantizar una atención de salud segura, efectiva y centrada en el paciente. A través de un enfoque multidisciplinario y colaborativo, la enfermería continúa desempeñando un papel crucial en la mejora continua de los procesos de atención y en la promoción del bienestar integral de los individuos y comunidades.

La formación académica del personal de enfermería, debe ir evolucionando a la par del avance tecnológico de los servicios de salud, por lo que es indispensable estar en constante innovación tecnológica y conocimientos con el objetivo de ofertar servicios de salud de calidad y seguridad, es indispensable que el personal de enfermería conozca la responsabilidad de cumplir con lo estipulado en la NOM 019, además de la 004 del expediente clínico, en la cual es de suma importancia apearse a registro correcto y completo lo que sin duda es la evidencia de las habilidades técnicas en el Proceso del Cuidado Enfermero como

parte de la comunicación disciplinar y que sumando lo de cada profesión se integrara en lo interdisciplinario.

En este sentido, referente a los elementos esenciales para la estandarización como una visión en el desempeño del profesional de enfermería, es importante resaltar la responsabilidad de ejecutar las intervenciones acordes a la NOM 004 y 019, desarrollando la estandarización en: realizar el proceso entrega-recepción del paciente identificando necesidades y cuidados, implementar el proceso cuidado enfermero en las etapas de valoración, diagnóstico, planeación, ejecución y evaluación, control de las intervenciones dependientes, interdependientes y de colaboración, relacionar los estándares centrados en el paciente con las NOM, acciones esenciales para la seguridad del paciente e indicadores de calidad en enfermería, realizar la continuidad de los cuidados, identificar factores de riesgo y realizar intervenciones preventivas, documentar en los registros clínicos el proceso cuidado enfermero incluyendo el plan de alta y los registros deben estar acorde a la norma 004 del expediente clínico, es decir limpios con letra legible y firma con nombre completo.

Por lo que se concluye que es importante documentar cada parte del proceso de Enseñanza-aprendizaje con una pedagogía adecuada, para que la enfermera adquiera las habilidades, destrezas y competencias acordes al profesional y que la suma de esto se traduzca en un cuidado de enfermería certificado.

La novedad y actualidad científica de la presente investigación implica la posibilidad

de favorecer la profesionalización de los procesos de atención de Enfermería en las personas que los llevan a cabo, así como contribuir a su certificación. Con ello se pretende garantizar una práctica y desarrollo de funciones de calidad y seguridad para el usuario que solicite la atención

En cuanto a la normatividad de la práctica de enfermería, la NORMA OFICIAL MEXICANA NOM-019-SSA3-2013, PARA LA PRÁCTICA DE ENFERMERÍA EN EL SISTEMA NACIONAL DE SALUD, es importante mencionar que la enfermería es una disciplina fundamental en el equipo de salud, por su creciente aportación en los procesos de mantenimiento o recuperación de la salud del individuo, es decir en los tres niveles de atención de salud en la que el profesional esta insertado en las diferentes fases en la atención.

La formación académica del personal de enfermería, debe ir evolucionando a la par del avance tecnológico de los servicios de salud, por lo que es indispensable estar en constante innovación tecnológica y conocimientos con el objetivo de ofertar servicios de salud de calidad y seguridad, es indispensable que el personal de enfermería conozca la responsabilidad de cumplir con lo estipulado en esta NOM, además de la 004 del expediente clínico en la cual es de suma importancia apegarse a registro correcto y completo lo que sin duda es la evidencia de las habilidades técnicas en el Proceso del Cuidado Enfermero como parte de la comunicación disciplinar e integrar a la profesión la estandarización como una visión del cuidado de calidad.

Bibliografía

- Acosta, A. S. (2012). *Pedagogía por competencias*. México: Trillas.
- Alfaro Lefevre, R. (2003). *Perspectiva general del proceso enfermero*. En Alfaro Lefevre. Rosalinda, *Aplicación del Proceso enfermero, fomentar el cuidado en colaboración* (pág. 3). España: Masson.
- Andrade, C. R. (2004). *Manual del proceso del cuidado en enfermería*. San Luis Potosí, México: Universitaria Potosina.
- Andrade, C. R. (2005). *Proceso de atención de Enfermería*. México.
- Andrade, C.R. (2020). *El proceso de atención de Enfermería*. México. Segunda Edición. Trillas.
- Ángeles, G. o. (2003). *Métodos y estrategias para favorecer el aprendizaje en las instituciones de educación superior. Enfoques y modelos educativos centrados en el aprendizaje*, 51.
- Bhen, T., Jara, C., & Nájera, R. (2002). *Innovaciones en la formación del Licenciado en enfermería, en Latinoamérica, al inicio del siglo XXI*. *Investigación y Educación en enfermería*, 48.
- Casassus, J. (2000). *Problemas de la gestión educativa de América Latina (La tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B)*. Obtenido de <http://ie.upn.mx/docs/Especializacion/Gestion/Lec2%20.pdf>
- Daza de Caballero, R., Torres Pique, A. M., & Prieto de Romano, G. (2005). *Ánisis crítico del cuidado de enfermería. Interacción, participación y afecto*. Recuperado el 7 de noviembre de 2015, de <http://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S113212962005000100004&scrip=sciarttext&tlng=&http://scielo.isciii.es/scielo>
- DESECO, S. R. (15 de 12 de 2006). *Aprendizaje por competencias*. Obtenido de <http://aprendizajeporcompetencias.blogspot.mx/2006/12/concepto-de-competencias-por-deseco.html>
- Esparza Betancout, G., & Magaña, S. (2012). *Fundamento Pedagógico para la enseñanza del PAE*. En R. M. Andrade Cepeda, & J. T. López España, *Proceso de Atención de Enfermería* (pág. 32). México: Trillas.
- Espíndola Pérez, M.A. & Hernández-González. J.C. (2020), *Revisión de la literatura sobre la estandarización de procesos productivos a nivel científico*. *Memorias del Congreso Internacional de Investigación Academia Journals Tabasco 2020*.
- González.M, P. (2020). *Pensamiento Crítico*. México: Trillas.

González, R. F. (2010). Legislación en Enfermería. México: Trillas.

Guevara, B.*; Evies, A.**; Rengifo, J.*; Salas, B.**; Manrique, D. *** y Palacio, C.* El cuidado de enfermería: una visión integradora en tiempo de crisis. Rev. Scielo. Enferm. Glob, vol.13 no, 33 Murcia enero 2014.

Gutiérrez, O. A. (2003). Métodos y estrategias para favorecer el aprendizaje en las instituciones de educación superior. Enfoques y Modelos Educativos Centrados en el Aprendizaje, 52.

Hoyos, C. (2010). Un modelo para la investigación documental. Guía teórico-práctica sobre construcción de Estados del Arte con importantes reflexiones sobre la investigación. Medellín, Señal Editora. 1-67.

Jaime-Hernández, NK, Briones-Bermeo, NP. Cevallos-Tapia, A, Quiroz Figueroa, MS. Los desafíos de la gestión del cuidado de los profesionales de enfermería. Rev. Scielo Salud y Vida vol.7 no.13 Santa Ana de Coro jun. 2023 E pub 19-Jul-2023.

Karina, T. S. (2015). Metodología del proceso Enseñanza aprendizaje. México: Trillas.

Luna Rodríguez, V. (2005). La Certificación del Profesional de Enfermería como garantía de Calidad. 1-3.

Malagón-Londoño.G., & Malagón-Londoño, G. (2018). Gerencia Hospitalaria. para una administración efectiva. Editorial Medica Panamericana. Cuarta Edición Medica Panamericana.

Marriner Tomey, A. y Raile, M. Modelos y Teorías en Enfermería. Madrid-España. Editorial Harcourt Brace. Cuarta Edición. 1999. p. 147.

Morales Rodríguez, M. C., & Bustos Bolaños, O. (2012). Mejora continua. En A. Alvarado Falcón, Administración y Mejora continua en enfermería (pág. 158). México: Mc. Graw Hill, Educación.

NORMA Oficial Mexicana NOM-019-SSA3-2013, Para la práctica de enfermería en el Sistema Nacional de Salud. Publicada 2 de septiembre 2013.

Ortega-Suárez, L. (2009). Manual de Evaluación de la Calidad del Servicio de enfermería. México: Medica Panamericana.

Pavel, R.-B. (25 de Enero de 2021). Epistemología de la profesión Enfermera. Santa Cruz de la Palma: Revista Scielo. Obtenido de Revista Scielo. Ene. Vol 14. 2

Posos, G. (2020). Pensamiento Critico. México: Trillas.

Ramírez Aguilera N, García Jara R, Machuca-Contreras F. Diagnóstico de la implementación

de la gestión del cuidado de enfermería para atención cerrada en Chile. *Salud, Ciencia y Tecnología*. 2023;3:348. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2023348>

Reyes-Ruíz, L. C. (2020). La investigación documental para la comprensión ontológica del objeto de estudio. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12442/6630>

Rodríguez, V. L. (s.f.). La Certificación del Profesional de Enfermería como garantía de Calidad. Recuperado el 7 de noviembre de 2015, de http://hgm.salud.gob.mx/descargas/pdf/enfermería/artí_03.pdf.

Silva Muñoz, MA. Gestión del cuidado en enfermería desde una reflexión epistemológica Localización: *Benessere: Revista de Enfermería*, ISSN-e 0719-7764, Vol. 5, N°. 1 (Dic), 2020, Gestión del cuidado en enfermería desde una reflexión epistemológica - Dialnet (unirioja.es), consultado 13 de mayo 2024.

Villa Barragán, J. (2005). *Gerencia y Planeación estratégica en salud*. México.

Valle Flores, M. d. (2010). *Formación en competencias y certificación profesional*. México: ESU.

