



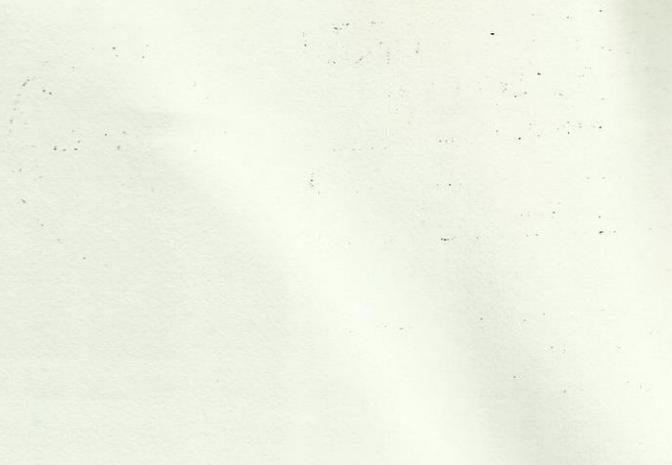
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**  
Carrera de Licenciatura en Enfermería

**INVESTIGACIÓN EN ENFERMERÍA**  
**TRABAJO FINAL**

**TEMA**  
**"VISIÓN DE LA COMUNIDAD SOBRE LA IMAGEN**  
**SOCIAL DE LA ENFERMERA"**

**Autoras:** - Frances Lourdes  
- Ocampo Olga  
- Stagnoli Soledad

Mendoza, septiembre - octubre de 2005



El presente Texto es el que debe figurar en la página de APROBACIÓN DE LA  
Investigación Aprobada

Esta Investigación es propiedad de la Escuela de Enfermería, dependiente de la Facultad de Ciencias Médicas de la Universidad Nacional de Cuyo y del Ministerio de Desarrollo Social y Salud y la misma no podrá ser publicada en toda o en parte o resumirse, sin el consentimiento escrito de la Dirección de Escuela y/o Autor/es del Trabajo. cha. 20/12/95

PRÓLOGO

El presente Texto es el que debe figurar en la página de APROBACIÓN (iii).

Investigación Aprobada:.....

Integrantes de Tribunal Examinador:

Loic. Reyes María Rosa

Loic. Amador Ana Magdalena

Loic. Casalvieri Franco

Fecha: 12/12/05

# PRÓLOGO

## INDICE

### INTRODUCCION

Nos es grato presentar el trabajo final de investigación en Enfermería realizado en el Centro de Salud N° 134 "PADRE J. CONTRERAS" de Godoy Cruz y el Hospital "A. ILLIA" de La Paz, referido a la visión de las comunidades sobre la **IMAGEN SOCIAL DE LA ENFERMERA**; el mismo consiste en un estudio cuantitativo transversal realizado a la población y personal de Enfermería de dichas instituciones a través de encuestas durante el mes de septiembre del corriente año.

Queremos agradecer a todas las personas que colaboraron en nuestro asesoramiento, brindándonos apoyo y estimulándonos para concluir con dicha investigación y sobre todo hacernos comprender la importancia que tiene el proceso de investigación en nuestra profesión.-

1. La enfermera y el paciente	1
2. La enfermera y el espacio de la enfermería	2
3. La enfermera y la sociedad	2
4. De los departamentos hacia la comunidad	2
5. Decisiones del Paciente y familia en materia de Salud	8
6. Evolución del Paciente y Cliente	9
7. Problemas de Salud	8
8. Problemas relacionados con los Servicios	9
9. Salud	9
10. Protección de la Familia y del Niño	9
11. Atención del Cliente Terminal	9
12. Resguardo de la privacidad del Paciente y Familia	9
13. Relación con el Paciente o Familia	9
14. Relación con el Trabajo en Equipo	10
15. Relación con Información que se proporciona	10
16. Justicia	10
17. Enfermería y sus nuevas responsabilidades y desafíos	10
18. Mujeres	10
19. La enfermera y su rol en el sistema de salud	10
20. El ser humano de las diferentes comunidades y otros países	10
21. Relaciones de la enfermería con la comunidad	11



f.	<i>Relaciones de la enfermera con sus colegas y otros profesionales del sector salud.</i>	12
1.	<i>La relación con las colegas será de mutuo respeto y lealtad.</i>	12
2.	<i>Faltas graves a la ética en las relaciones entre colegas.</i>	12
3.	<i>Relaciones con otros Profesionales del Sector Salud.</i>	12
g.	<i>La enfermera colabora con su organización profesional en el uso de los medios de comunicación.</i>	12
h.	<i>Relaciones de la enfermera con la comunidad.</i>	13
1.	<i>Densidad poblacional.</i>	13
2.	<i>Población rural.</i>	13
3.	<i>Población urbana.</i>	14
4.	<i>Categorización de la población por edad.</i>	14
C.	<b>PERFIL DE LA ENFERMERA SEGÚN LA COMUNIDAD.</b>	14
III.	<b>DISEÑO METODOLÓGICO.</b>	16
A.	<b>HIPÓTESIS.</b>	16
B.	<b>TIPOS DE ESTUDIO.</b>	16
C.	<b>VARIABLES DE ESTUDIO.</b>	16
D.	<b>POBLACIÓN DE ESTUDIO.</b>	17
E.	<b>MUESTRA.</b>	17
F.	<b>MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.</b>	17
G.	<b>ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS</b>	
1.	<b><u>Tabla N° 1:</u> Población por edad que concurre al Hospital A. Illía.</b>	18
2.	<b><u>Tabla N° 2:</u> Población por sexo que concurre al Hospital A. Illía.</b>	19
3.	<b><u>Tabla N° 3:</u> Población por estado civil que concurre al Hospital A. Illía.</b>	20
4.	<b><u>Tabla N° 4:</u> Población por nacionalidad que concurre al Hospital A. Illía.</b>	21
5.	<b><u>Tabla N° 5:</u> Población por obra social que concurre al Hospital A. Illía.</b>	22
6.	<b><u>Tabla N° 6:</u> Población por concurrencia que concurre al Hospital A. Illía.</b>	23
7.	<b><u>Tabla N° 7:</u> Población por grado de conformidad con la atención de Enfermería que concurre al Hospital A. Illía.</b>	24
8.	<b><u>Tabla N° 8:</u> Población por clasificación de la comunidad al personal de Enfermería que concurre al Hospital A. Illía.</b>	25
9.	<b><u>Tabla N° 9:</u> Población por grado de satisfacción del trabajo de Enfermería que concurre al Hospital A. Illía.</b>	26
10.	<b><u>Tabla N° 10:</u> Población por tiempo de espera al personal de Enfermería que concurre al Hospital A. Illía.</b>	27

11.	<u>Tabla N° 11: Población por clasificación de la presentación del personal de Enfermería que concurre al Hospital A. Illía.....</u>	28
12.	<u>Tabla N° 12: Población por grado de conocimiento del personal de Enfermería que concurre al Hospital A. Illía.....</u>	29
13.	<u>Tabla N° 13: Población por preservación de la intimidad del personal de Enfermería que concurre al Hospital A. Illía.....</u>	30
14.	<u>Tabla N° 14: Población por consideración y respeto del personal de Enfermería que concurre al Hospital A. Illía.....</u>	31
15.	<u>Tabla N° 15: Población por satisfacción de dudas por el personal de Enfermería que concurre al Hospital A. Illía.....</u>	32
16.	<u>Tabla N° 16: Población por explicación de reacciones adversas del personal de Enfermería que concurre al Hospital A. Illía.....</u>	33
17.	<u>Tabla N° 17: Población por calidad de atención que espera del personal de Enfermería que concurre al Hospital A. Illía.....</u>	34
18.	<u>Tabla N° 18: Población por edad que concurre al Centro de Salud N° 134.....</u>	35
19.	<u>Tabla N° 19: Población por sexo que concurre al Centro de Salud N° 134.....</u>	36
20.	<u>Tabla N° 20: Población por estado civil que concurre al Centro de Salud N° 134.....</u>	37
21.	<u>Tabla N° 21: Población por nacionalidad que concurre al Centro de Salud N° 134.....</u>	38
22.	<u>Tabla N° 22: Población por obra social que concurre al Centro de Salud N° 134.....</u>	39
23.	<u>Tabla N° 23: Población por concurrencia que concurre al Centro de Salud N° 134.....</u>	40
24.	<u>Tabla N° 24: Población por grado de conformidad con la atención de Enfermería que concurre al Centro de Salud N° 134..</u>	41
25.	<u>Tabla N° 25: Población por grado de valoración al trabajo de Enfermería que concurre al Centro de Salud N° 134.....</u>	42
26.	<u>Tabla N° 26: Población por grado de satisfacción en la atención del personal de Enfermería que concurre al Centro de Salud N° 134.....</u>	43
27.	<u>Tabla N° 27: Población por clasificación al tiempo de espera en la atención del personal de Enfermería que concurre al Centro de Salud N° 134.....</u>	44
28.	<u>Tabla N° 28: Población por valoración a la presentación del personal de Enfermería que concurre al Centro de Salud N° 134..</u>	45
29.	<u>Tabla N° 29: Población por valoración al grado de conocimiento del personal que concurre al Centro de Salud N° 134.....</u>	46
30.	<u>Tabla N° 30: Población según grado de preservación de intimidad del personal de Enfermería que concurre al Centro de Salud N° 134.....</u>	47

31.	<u>Tabla N° 31: Población por valoración del respeto y consideración desde el personal de Enfermería que concurre al Centro de Salud N° 134.</u>	48
32.	<u>Tabla N° 32: Población por grado de conformidad en la explicación de dudas por el personal de Enfermería que concurre al Centro de Salud N° 134.</u>	49
33.	<u>Tabla N° 33: Población por explicación a reacciones adversas del personal de Enfermería que concurre al Centro de Salud N° 134.</u>	50
34.	<u>Tabla N° 34: Población por calidad de atención que espera del personal de Enfermería que concurre al Centro de Salud N° 134.</u>	51
35.	<u>Tabla N° 35: Personal por edad del Hospital A. Illía.</u>	52
36.	<u>Tabla N° 36: Personal por sexo del Hospital A. Illía.</u>	53
37.	<u>Tabla N° 37: Personal por estado civil del Hospital A. Illía.</u>	54
38.	<u>Tabla N° 38: Personal por escolaridad del Hospital A. Illía.</u>	55
39.	<u>Tabla N° 39: Personal por nivel de formación del Hospital A. Illía.</u>	56
40.	<u>Tabla N° 40: Personal por años de servicio del Hospital A. Illía.</u>	57
41.	<u>Tabla N° 41: Personal por horas de trabajo del Hospital A. Illía.</u>	58
42.	<u>Tabla N° 42: Personal por cargo que ocupa del Hospital A. Illía.</u>	59
43.	<u>Tabla N° 43: Personal por área sobre el que le gustaría incursionar del Hospital A. Illía.</u>	60
44.	<u>Tabla N° 44: Personal por edad del Centro de Salud N° 134.</u>	61
45.	<u>Tabla N° 45: Personal por sexo del Centro de Salud N° 134.</u>	62
46.	<u>Tabla N° 46: Personal por estado civil del Centro de Salud N° 134.</u>	63
47.	<u>Tabla N° 47: Personal según grado de escolaridad del Centro de Salud N° 134.</u>	64
48.	<u>Tabla N° 48: Personal por nivel de formación del Centro de Salud N° 134.</u>	65
49.	<u>Tabla N° 49: Personal por años de servicio del Centro de Salud N° 134.</u>	66
50.	<u>Tabla N° 50: Personal por horas de trabajo del Centro de Salud N° 134.</u>	67
51.	<u>Tabla N° 51: Personal por cargo que ocupa del Centro de Salud N° 134.</u>	68
52.	<u>Tabla N° 52: Personal por área que le gustaría incursionar del Centro de Salud N° 134.</u>	69

53.	<i>Tabla N° 53: Enfermeros por edades del Hospital A. Illía y el Centro de Salud N° 134.....</i>	<i>70</i>
54.	<i>Tabla N° 54: Enfermeros por nivel de formación del Hospital A. Illía y el Centro de Salud N° 134.....</i>	<i>71</i>
55.	<i>Tabla N° 55: Enfermeros por años de servicio del Hospital A. Illía y el Centro de Salud N° 134.....</i>	<i>72</i>
56.	<i>Tabla N° 56: Enfermeros por horas de trabajo del Hospital A. Illía y el Centro de Salud N° 134.....</i>	<i>73</i>
57.	<i>Tabla N° 57: Enfermeros por áreas que les gustaría incursionar del Hospital A. Illía y el Centro de Salud N° 134.....</i>	<i>74</i>
58.	<i>Tabla N° 58: Población por edades que concurren al Hospital A. Illía y al Centro de Salud N° 134.....</i>	<i>75</i>
59.	<i>Tabla N° 59: Población por grado de conformidad con la atención de Enfermería en el Centro de Salud N° 134 y el Hospital A. Illía.....</i>	<i>76</i>
60.	<i>Tabla N° 60: Población por grado de valoración al trabajo de Enfermería en el Centro de Salud N° 134 y el Hospital A. Illía... </i>	<i>77</i>
61.	<i>Tabla N° 61: Población por grado de conocimiento del personal de Enfermería en el Centro de Salud N° 134 y el Hospital A. Illía.....</i>	<i>78</i>
62.	<i>Tabla N° 62: Población por grado de preservación de intimidad del personal de Enfermería en el Centro de Salud N° 134 y el Hospital A. Illía.....</i>	<i>79</i>
63.	<i>Tabla N° 63: Población por grado de satisfacción en aclarar dudas del personal de Enfermería en el Centro de Salud N° 134 y el Hospital A. Illía.....</i>	<i>80</i>
64.	<i>Tabla N° 64: Población por calidad de atención que espera del personal de Enfermería en el Centro de Salud N° 134 y el Hospital A. Illía.....</i>	<i>81</i>
IV.	<i>CONCLUSIÓN.....</i>	<i>82</i>
V.	<i>RECOMENDACIONES.....</i>	<i>83</i>
VI.	<i>BIBLIOGRAFÍA.....</i>	<i>84</i>
VII.	<i>ANEXOS.....</i>	<i>85</i>

# I. INTRODUCCIÓN

Mediante esta investigación, se pretende obtener una visión global de la enfermera, en el Centro de Salud N° 134 y en el Hospital Arturo Illía, frente a su comunidad (población urbana - rural), para valorar el desarrollo del personal de enfermería, según la visión de las distintas comunidades (rural y urbana); permitiendo, de esta manera, mejorar conductas, valorando el status y roles adquiridos.

Frente a esto hemos definido el quehacer de la profesión, su historia y su proceso hasta la actualidad, marcando la problemática que se presenta en los distintos centros de atención, de acuerdo al lugar de ubicación de los mismos, ya sean rurales o urbanas.

Además, analizaremos las diferencias que presentan las comunidades con respecto a la atención que reciben de los profesionales de enfermería. Esto se debe a que las comunidades rurales en general, presentan diferentes necesidades que precisan ser resueltas de manera muy especial, acorde con la idiosincrasia de su gente y condición social y económica de la misma. Por el contrario, la población urbana, al contar con más posibilidades de atención, es más exigente y demanda una atención inmediata y calificada.

De este modo, obtendremos resultados favorables, para así fortalecer la imagen profesional de la enfermera, ya sea en su ámbito laboral o no. Es por esto que, partiendo de una buena base teórica, lograremos, a partir de la búsqueda conceptual y personal, una práctica en donde analizaremos los datos obtenidos a través de las encuestas formuladas, tanto a la comunidad en estudio, como al personal de enfermería que nos compete.

## C. OBJETIVO GENERAL

Establecer el rol desempeñado por las enfermeras, dando respuesta a las demandas de salud de la comunidad, según el perfil requerido.

## D. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1- Conocer las características de la población de estudio, con relación a edad, sexo, nivel de escolaridad, estado civil, cargo laboral, N° de hijos, nivel profesional y años de servicio.

2- Conocer el perfil de las enfermeras, según el criterio de personas que concurren al Hospital Arturo Illía y al Centro de Salud N° 134, según Norte.

3- Valorar el perfil de la enfermera según el criterio de las acciones y el desempeño, para dar respuesta a las demandas de salud de la población.

## **A. PROBLEMA**

¿ El rol desempeñado por las enfermeras de la zona de influencia del Hospital Arturo Illía y Centro de Salud N° 134, refleja el perfil requerido para dar respuestas a las demandas de las comunidades en estudio, en Mendoza, año 2005?

### **1. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

Las necesidades que presentan las diferentes comunidades, varían de acuerdo al lugar donde están insertadas las instituciones, sea esta rural o urbana, y a la condición social y económica de las mismas. Mediante esto, buscamos evaluar, según el criterio de la comunidad rural o urbana, teniendo en cuenta su diferencia, el grado de percepción en las distintas instituciones de las personas que concurren a las mismas.

La imagen social de la Enfermera en estas dos zonas de estudio (Urbano-Rural), se ve desfavorecida por la falta de definición, en el rol desempeñado por la crisis de identidad del "Súper Ego" o grupos de pares. Estos presentan diferentes personalidades, por falta de conocimientos sobre el papel de la Enfermera y de su status social, frente a una comunidad, ya sea URBANA o RURAL.

## **B. PROPÓSITO**

Fortalecer la imagen de la enfermera, a través del crecimiento profesional y lograr los cambios necesarios, que faciliten la transformación del servicio de enfermería y de impacto en la comunidad.

## **C. OBJETIVO GENERAL**

Establecer si el rol desempeñado por las enfermeras, brinda respuestas a las demandas de salud de la comunidad, acorde al perfil requerido.

## **D. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1- Conocer las características de la población de estudio, con relación a edad, sexo, nivel de escolaridad, estado civil, carga laboral, N° de hijos, nivel profesional y años de servicio.
- 2- Conocer el perfil de las enfermeras, según el criterio de personas que concurren al Hospital Arturo Illía y al Centro de Salud N° 134, Socio Norte.
- 3- Relacionar el perfil de la enfermera, según criterio de los usuarios y lo requerido, para dar respuesta a las demandas de salud de la población.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **A. ENFERMERÍA**

La Enfermería, en general, trata la asistencia y cuidados de otro individuo. De modo más específico, la enfermería se relaciona con los cuidados del enfermo y al trabajo relacionado con la prevención y la salud pública. Esto abarca las funciones y los deberes a cargo de quienes han recibido formación y preparación en el arte y ciencia de la enfermería.

Por lo general, como integrante de equipo de salud, colabora con los médicos, dentistas y otros profesionales sanitarios<sup>1</sup>.

#### **1. HISTORIA DE LA ENFERMERÍA**

Históricamente la profesión de enfermería existe desde hace milenios. Florence Nightingale, estableció las bases de la enfermería, con su forma de tratamiento de los enfermos y heridos durante la guerra de Crimea (1853-1856). De vuelta a Londres después de la guerra, fundó la escuela y el hogar para Enfermeras Nightingale, con el dinero recibido como tributo a su labor.

En siglos pasados los cuidados de enfermería eran ofrecidos por voluntarios con escasa o ninguna formación, por lo general, mujeres de distintas órdenes religiosas. Durante las cruzadas, por ejemplo, algunas órdenes militares de caballeros también ofrecían enfermeras, y la más famosa era la de los Caballeros Hospitalarios (también conocida por los Caballeros de san Juan de Jerusalén). En países budistas los miembros de la orden religiosa Shanga han sido tradicionalmente los encargados de los cuidados sanitarios. En Europa, y sobre todo tras la Reforma, la enfermería fue considerada con frecuencia como una ocupación de bajo estatus adecuada sólo para quienes no pudieran encontrar un trabajo mejor, debido a su relación con la enfermedad y la muerte, y la escasa calidad de los cuidados médicos de la época.

La enfermería moderna comenzó a mediados del siglo XIX. Uno de los primeros programas oficiales de formación para las enfermeras comenzó en 1836 en Kaiserswerth, Alemania, a cargo del pastor Theodor Fliedner para la Orden de Diaconisas Protestantes. Por aquel tiempo otras órdenes religiosas fueron ofreciendo también formación de enfermería de manera reglada en Europa, pero la escuela de Fliedner es digna de mención por haberse formado en ella la reformadora de la enfermería británica Florence Nightingale. Su experiencia en

---

<sup>1</sup> BIBLIOTECA DE CONSULTA MICROSOFT, "Encarta", (2004), Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

Kaiserswerth le brindó el ímpetu para organizar la enfermería en los campos de batalla de la guerra de Crimea y, más tarde, establecer el programa de formación de enfermería en el hospital Saint Thomas de Londres. La llegada de las escuelas de enfermería de Nightingale y los heroicos esfuerzos y reputación de Florence Nightingale transformaron la concepción de la enfermería en Europa y establecieron las bases de su carácter moderno como profesión formalmente reconocida.

Por esto podríamos definir el ejercicio de la enfermería como, "todo acto que tiene por objetivo identificar las necesidades de salud de las personas, contribuir en los métodos de diagnóstico, prodigar y controlar los cuidados de enfermería que requieran la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el tratamiento y la readaptación, así como el hecho de prodigar cuidados según ordenes médicas"<sup>2</sup>.

Señalamos que el ejercicio exclusivo de la profesión de enfermería implica dos aspectos: uno que devuelve el aspecto autónomo de la profesión o la toma de decisiones, y el otro apunta hacia la responsabilidad de la enfermera, pero decididas por el profesional en forma de orden médica.

Las enfermeras, concientes de la amplitud de sus responsabilidades, se dan cuenta de que para tomar decisiones autónomas frente a los clientes, es esencial apoyarse en una concepción clara y explícita de los cuidados de enfermería. Por ejemplo, queriendo identificar las necesidades de salud de las personas, prodigar y controlar los cuidados de enfermería que precisan la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, el tratamiento y la readaptación, hay que hacer referencia a un conjunto de conocimientos, que especifique los objetivos de los cuidados de enfermería, el punto de vista del cliente que recibe los cuidados, el rol de la enfermera y la naturaleza de sus intervenciones. Entonces, para ejercer su profesión adecuadamente, la enfermera debe poseer conocimientos, actitudes y habilidades a partir de la concepción de los cuidados de enfermería. En resumen, el ejercicio de la profesión, tal como lo define la ley<sup>3</sup>, no describe las bases científicas de la profesión que hay que conocer para poder ejercerla.

## **2. FUNCIONES Y DEBERES**

Muchas de las variadas obligaciones del personal de enfermería son de naturaleza técnica, desde la toma de la tensión arterial hasta el manejo de sistemas de soporte vital en unidades de cuidados intensivos. Además, el personal de enfermería debe ser maestro, consejero y administrador, preocupado por la promoción y mantenimiento de la salud de los pacientes, así como por proporcionar los cuidados necesarios cuando éstos se encuentran enfermos.

---

<sup>2</sup> RIOPELLE, Lise, y otros, "CUIDADOS DE ENFERMERÍA, Un proceso centrado en las necesidades de la persona", 1° ed, (España, ED. Interamericana. McGraw - Hill, 1993), Bibl. particular. Pág. 1.

<sup>3</sup> LEY N° 6.838: Decreto Reglamentario 1.805 en su artículo N° 10 que dice: el personal que a la vigencia de la presente ley se encuentre desempeñando incumbencias dentro de la profesión sin poseer título habilitante tiene plazo para la profesionalización hasta el año 2005.

El personal de enfermería tiene funciones dependientes e independientes. Las primeras son aquellas que deben ser llevadas a cabo bajo las órdenes de un médico, e incluyen actividades como las de administrar medicación, cuidar y sanar heridas. Las funciones independientes son aquellas que el personal de enfermería lleva a cabo bajo su propio juicio profesional. Entre estas obligaciones se incluyen, como más importante, el lavado de los enfermos, las posturas de los pacientes para prevenir contracturas articulares, la educación a los pacientes para que aprendan a curarse ellos mismo, la asesoría nutricional y otros.

Con la explosión del conocimiento técnico en el campo de la salud después de la II Guerra Mundial, el personal de enfermería ha comenzado también a especializarse en áreas particulares de asistencia sanitaria. Éstas incluyen áreas quirúrgicas, dentales, maternidad, psiquiatría y salud comunitaria. Dentro de cada una de estas especialidades se puede optar por una nueva especialización.

### **3. EL PERSONAL DE SALUD**

Como "Personal de Salud" se involucra a todas aquellas personas que se ocupan de la salud humana.

Son muchas las disciplinas que se encuentran vinculadas con el cuidado de la salud.

La enfermería tiene la responsabilidad directa sobre el paciente, usuario o cliente y tiene como objeto de su oficio al ser humano y como misión la de conservar la salud. Universalmente la enfermería tiene como fin absoluto el hombre, su familia y la comunidad.

## **B. PERFIL DE UN/A ENFERMERA/O**

### **1. MODELO CONCEPTUAL DE VIRGINIA HENDERSON**

Si debemos adherir a un perfil de la/ el enfermera/o, las autoras consideran específicamente al modelo conceptual de Virginia Henderson, el cual da una visión clara de los cuidados de enfermería. La aplicación del proceso de cuidados a partir de este modelo resulta esencial para la enfermera que quiere individualizar los cuidados, sea cual sea la situación que viva el cliente. Sin embargo, para llegar a planificarlos cuidadosamente a partir del concepto de cuidados de enfermería de Virginia Henderson, hay que profundizar en los conceptos claves de este modelo. La definición del rol fundamental de la enfermera elaborado por esta autora, permite precisar los principales conceptos del modelo, dado que esta definición refleja de forma clara, precisa y completa, su pensamiento.

Definición del ROL DE LA ENFERMERA según Virginia Handerson:

"El rol fundamental de la enfermera consiste en ayudar al individuo enfermo o sano a observar o a recuperar la salud (o asistirlo en los últimos momentos) para

que pueda cumplir las tareas que realizaría él sólo si tuviera la fuerza, la voluntad o tuviera los conocimientos deseados, y cumplir con sus funciones, de forma que le ayudemos a reconquistar su independencia lo más rápidamente posible".

### **a. POSTULADOS:**

En los postulados que sostienen a este modelo, descubrimos el punto de vista del cliente que recibe los cuidados de la enfermera. Para Virginia Henderson, el individuo sano o enfermo es un todo completo, que presenta 14 necesidades fundamentales de vida, y el rol de la enfermera consiste en ayudarlo a recuperar su independencia lo más rápidamente posible.

Los principales conceptos son:

**Necesidad fundamental:** Necesidad vital, es decir, todo aquello que es esencial al ser humano para mantenerse vivo o asegurar su bienestar.

**Independencia:** Satisfacción de una o más de las necesidades del ser humano a través de las acciones adecuadas que realiza él mismo o que otros hacen en su lugar según su fase de crecimiento y de desarrollo y según las normas y criterios de salud establecidos.

**Dependencia:** No-satisfacción de una o varias necesidades del ser humano por las acciones inadecuadas que realiza o por tener la imposibilidad de cumplirlas en virtud de una incapacidad o de una falta de suplencia.

**Problema de dependencia:** Cambio desfavorable de orden bio-psicosocial en la satisfacción de una necesidad fundamental que se manifiesta por signos observables en el cliente.

**Manifestación:** Signos observables en el individuo que permiten identificar la independencia o la dependencia en la satisfacción de las necesidades.

### **b. ELEMENTOS MAYORES:**

**Objetivo:** Conservar o recuperar la independencia del cliente en la satisfacción de sus 14 necesidades fundamentales.

**Cliente:** Ser humano que forma un todo completo, presentando 14 necesidades fundamentales de orden bio-psicosocial:

1. Respirar.
2. Beber y comer.
3. Eliminar.
4. Moverse y mantener una buena postura.
5. Dormir y descansar.
6. Vestirse y desvestirse.
7. Mantener la temperatura corporal dentro de los límites normales.
8. Estar limpio, aseado y proteger sus tegumentos.
9. Evitar los peligros.
10. Comunicarse con sus semejantes.

11. Actuar según sus creencias y sus valores
12. Ocuparse para realizarse.
13. Recrearse.
14. Aprender.

El cliente debe verse como un todo, teniendo en cuenta las interacciones entre las distintas necesidades, antes de llegar a planificar los cuidados.

**Rol de la ENFERMERA:** Es un rol de SUPLENCIA. Para Virginia Henderson, significa hacer por él aquello que él mismo podría hacer si tuviera la fuerza, la voluntad o los conocimientos. Las investigaciones de la enfermera, apuntan esencialmente hacia la independencia del cliente en la satisfacción de sus 14 necesidades fundamentales y lo más rápidamente posible.

## ***2. LA ENFERMERA Y EL INDIVIDUO***

Debe atender a aquellos que necesitan de sus servicios profesionales.

Crea un ambiente en donde los valores, costumbres y creencias del individuo son respetadas.

Mantendrá reserva sobre la información personal que reciba y utilizará la mayor discreción para compartirla con alguien cuando sea necesario.

## ***3. LA ENFERMERA Y EL EJERCICIO DE LA ENFERMERÍA***

Es personalmente responsable de su actuación profesional y mantener válida su competencia por medio de una educación permanente, adaptada a la realidad, a la calidad que cada vez será más elevada.

Cuando deba delegar responsabilidad deberá evaluar con espíritu crítico la competencia de los individuos.

En el ejercicio de su profesión debe mantener una conducta irreprochable que dé crédito a su profesión.

## ***4. LA ENFERMERA Y LA SOCIEDAD***

Como parte de sus ciudadanos, la responsabilidad por iniciativa y acciones tendientes a satisfacer las exigencias sanitarias sociales de la colectividad.

### ***a. DE LOS DEBERES HACIA LA SOCIEDAD***

La atención de enfermería es un servicio a la comunidad, basado en las necesidades de salud de las personas y familias que la enfermera profesional proporciona como parte integrante y calificada de los programas de prevención, protección, recuperación y rehabilitación de la salud, dando especial énfasis a la educación individual y de grupo y a estimular la participación activa de la comunidad en la solución de los problemas que le afectan.

Los principios que fundamentan a la Enfermería obligan a rechazar cualquier tipo de discriminación a individuos, familias o grupos en relación con la atención que presta. Estos postulados fueron reafirmados por el Consejo de Representantes Nacionales del Consejo Internacional de Enfermeras en 1971 (Dublín - Irlanda) al adoptar la resolución que "los servicios de enfermería son universales y, por tanto, deben prestarse sin distinción de nacionalidad, raza, color, religión, política, sexo o condición social, y considerando que las Naciones Unidas han publicado la Declaración Universal de Derechos Humanos, resuelve: que el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) ratifique esta declaración y solicite a sus asociaciones miembros que tomen las disposiciones necesarias para apoyar y poner en práctica los objetivos establecidos en dicho documento".

Esto indica que deben considerarse los siguientes aspectos:

### ***1. Decisión del Paciente y Familia en materia de salud***

La enfermera profesional debe reconocer el derecho que tiene el individuo sano o enfermo para decidir si acepta, rechaza o pone término a la atención de salud. Este concepto se aplica también a los menores de edad o incapacitados para decidir a través de sus familiares responsables o representantes legales. Sin embargo, existen situaciones especiales en que este derecho no se ejerce en interés del paciente o no se exige, como en caso de urgencia o ausencia de los familiares.

### ***2. Condición del Paciente o Cliente***

La enfermera en la práctica de su profesión debe dar atención de enfermería a todas las personas que lo solicitan, respetando los valores culturales del individuo, sin importar la condición física o mental, de acuerdo con la naturaleza de la enfermedad o de los problemas que lo afectan.

### ***3. Naturaleza de los Problemas de Salud***

La atención de enfermería y la calidad de ella no puede estar limitada por actitudes personales o prejuicios. No obstante, si la naturaleza del problema de salud y el procedimiento a utilizar para resolverlo están en conflicto con las convicciones religiosas, morales o éticas de la enfermera, pueden abstenerse de desempeñar determinadas tareas, siempre que informe oportunamente a su superior jerárquico, para asegurar la atención del enfermo. Si en forma circunstancial o de emergencia debe participar, tiene la obligación de dar la mejor atención posible.

Este derecho a sido reconocido en el nuevo instrumento internacional denominado "Convenio sobre Personal de Enfermería 1977", adoptado en la 63ª Reunión de la Conferencia Internacional del Trabajo, Ginebra, Junio 1977.

#### ***4. Discriminación relacionada con los Servicios de Salud***

La enfermera no puede actuar con discriminación en cuanto a ofrecer sus servicios a las instituciones de Salud, cualquiera que sea la naturaleza de la atención que ofrecen o tipo de institución que la proporciona, ya sea a grupos especiales (reclusos, personas en situación irregular, asilos, etc.) teniendo en consideración la ayuda que prestan para cubrir las necesidades de la población. Debe tener opción de seleccionar el área geográfica de su preferencia.

#### ***5. Protección de la Familia y del Niño***

La protección de la familia y del niño es motivo de preocupación de la comunidad internacional. Los padres tienen el derecho de determinar libremente y con plena responsabilidad, el número e intervalo de sus hijos. Una de las tareas de la enfermera es prestar su colaboración, cuando sea posible, a que este derecho sea ejercido, siempre y cuando no atente contra la ley natural o disposiciones vigentes sobre la materia.

#### ***6. Atención del Paciente Terminal***

En esta etapa la enfermera debe velar por la tranquilidad y seguridad del paciente, aliviar sus sufrimientos y cooperar con los familiares y otros para atender sus deseos. Es contrario a la ética apoyar medidas que contribuyen a acelerar la muerte, cualquiera que sean las circunstancias. La atención de enfermería debe mantenerse hasta el deceso del paciente.

#### ***b. RESGUARDO DE LA PRIVACIDAD DEL PACIENTE Y FAMILIA***

El secreto profesional es un derecho del paciente y tiene implicación tanto ética como legal. A la enfermera individualmente o como miembro del equipo profesional de la salud, le cabe una señalada responsabilidad en el resguardo de este derecho, siempre y cuando con su silencio no afecte la vida o la salud del individuo.

##### ***1. En relación con Paciente o Familia***

La enfermera debe proteger cualquier información de carácter confidencial que conozca en el curso de su quehacer, sea directa o indirectamente. Si no se observa este principio, se deteriora la relación enfermera - paciente que se basa en una mutua confianza y se perjudica al paciente o familiares en su prestigio y bienestar.

## *2. En relación con el Trabajo en Equipo*

La atención multiprofesional que se presta en los Servicios de Salud, exige que los datos relacionados con la salud de pacientes y familias se registren en documentos (Historia clínica de Enfermería, hojas de Enfermería, fichas, formularios, otros) para consulta de sus pares dentro del equipo de salud. Si la información es solicitada por autoridad competente, deberá enviarse de acuerdo con las normas establecidas por la Institución, cuidando que los informes cuyo carácter es "confidencial" se cursen en forma reservada.

Si se desea utilizar fichas que contengan datos confidenciales con fines de estudio o investigación, debe obtenerse autorización por escrito del paciente, de su familia o personas responsables, para proteger su privacidad y evitar una acción legal.

## *3. En relación con Información que se proporciona a la Justicia*

La enfermera puede verse obligada a declarar en juicios relacionados con los cuidados proporcionados al paciente, personalmente o por medio de otro personal bajo sus órdenes. En este caso dará cuenta a su superior jerárquico y buscará asesoría jurídica antes de declarar para conocer la responsabilidad que pudiera caberle.

### ***c. LA ENFERMERA ACEPTA NUEVAS RESPONSABILIDADES Y DELEGA ALGUNAS TAREAS O ACTIVIDADES***

⇒ La resolución adoptada por la "Asamblea Mundial de la Salud N° 30" (Mayo, 1977) en general recomienda: Optimizar la contribución del personal de Enfermería en la Atención Primaria de Salud, lo que necesariamente conlleva a un análisis y redefinición de las responsabilidades de este personal, aspecto que debe ser abordado en forma conjunta por las autoridades de salud y de enfermería. De esta manera se podrán establecer las funciones que competen al profesional de enfermería y aquellas que pueden ser delegadas.

⇒ La evolución del rol de la enfermera conlleva cambios en los programas educacionales, a fin de capacitarlas para estas nuevas responsabilidades. Si el profesional no está capacitado para asumirlas, debe rehusarlas por su propia protección y la del paciente o familia. Tampoco debe aceptar funciones que no utilicen su preparación profesional o le signifiquen marginarse de las actividades que le son propias.

⇒ Las enfermeras podrán delegar algunas de las actividades o tareas de enfermería y asumir otras, pero cuidando que: "la esencia del ejercicio de la profesión debe mantenerse dentro de un contexto de enfermería y el título de enfermera/o no debe sufrir alteración". (CIE. Normas de Ejercicio Profesional).

⇒ El profesional de Enfermería debe esmerarse para que el paciente o familia no se vean afectados por estos cambios y reciban una adecuada atención.

#### ***d. LA ENFERMERA COLABORA EN LOS ESFUERZOS TENDIENTES A PRESERVAR EL MEDIO HUMANO DE LOS FACTORES AMBIENTALES Y OTROS RIESGOS***

◆ El profesional de enfermería debe mantenerse informado de nuevos estudios y planes de acción para detectar las consecuencias perjudiciales que el medio ambiente ejerce sobre el hombre e, igualmente, sobre los planes de conservación de los recursos naturales; la magnitud del problema relacionado con el hábito de fumar; el uso de estupefacientes y su control, a objeto de ayudar a la comunidad y autoridades sanitarias en sus esfuerzos por fomentar y conservar la salud de la población.

◆ La enfermera colaborará en los esfuerzos de la profesión para promover su progreso.

Cada enfermera debe promover la investigación de su trabajo, participar en ella y utilizar sus resultados. Por esto es importante conocer las técnicas de investigación y seleccionar problemas de la profesión o de los Servicios de Salud en aspectos que interesan a la Enfermería o a la Comunidad, para estudiarlos, analizarlos y contribuir a resolverlos.

#### ***e. RELACIONES DE LA ENFERMERA CON SU ORGANIZACIÓN PROFESIONAL***

⇒ La enfermera debe comprometerse con su Organización Profesional afiliándose a ella y prestándole su colaboración y apoyo en defensa de sus principios.

⇒ Las decisiones que la organización tome en Asamblea plena en defensa de los intereses de la profesión deben ser acatadas por todos sus miembros.

⇒ Se consideran faltas graves:

- Estar atrasada en el pago de sus cotizaciones en los términos que establecen los Estatutos y Reglamentos vigentes.

- Asociarse con personas que ejerzan ilegalmente la profesión o imparten enseñanza en programas de enfermería no autorizados por autoridad competente y que perjudique la profesión.

- Recibir honorarios por atención a una colega o sus cargas familiares.

- Abstenerse de utilizar el Guía de Referencia de Horarios aprobado por la Organización Profesional.

- Abstenerse de comunicar oportunamente a su Organización Profesional alguna iniciativa que comprometa o perjudique al gremio de enfermeras o a la comunidad.

- Usar indebidamente el uniforme aprobado por la Organización Profesional.

## **f. RELACIONES DE LA ENFERMERA CON SUS COLEGAS Y OTROS PROFESIONALES DEL SECTOR SALUD**

### **1. La relación con las colegas será de mutuo respeto y lealtad:**

- a. La relación debe ser armónica y de ayuda mutua en el quehacer, especialmente en la orientación de nuevas promociones, casos de reincorporación al trabajo activo después de licencias prolongadas u otras circunstancias.
- b. Colaborarán entre sí las enfermeras docentes y de los campos clínicos.

### **2. Faltas graves a la ética en las relaciones entre colegas:**

- a. La enfermera que provoque, difame, calumnie o injurie a una colega en su ejercicio profesional o en su vida personal.
- b. La enfermera que no respete la jerarquía en la profesión y trate de desplazar a una colega mediante procedimientos ilícitos.
- c. La enfermera que falsea o se niegue a proporcionar la información relacionada con la atención de pacientes o familias bajo control y altere la conveniencia normal.

### **3. Relaciones con otros Profesionales del Sector Salud.**

Como miembro de un equipo multidisciplinario de salud, las enfermeras deben mantener una relación armónica con los demás profesionales, basada en el mutuo respeto y en la colaboración para promover el mejoramiento de la salud de la población, que constituye su meta común.

## **g. LA ENFERMERA COLABORA CON SU ORGANIZACIÓN PROFESIONAL EN EL USO DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN**

Para cumplir este propósito es indispensable:

- Solicitar información de fuentes responsables cuando la enfermera tenga que utilizar los medios de comunicación para informar al público sobre la profesión.
- Cuidar que los datos recogidos en trabajos científicos destinados a la publicidad, sean de tal naturaleza que no permitan la individualización de pacientes o instituciones si puede, para ellos, resultar menoscabo.
- Cuando la enfermera a través de sus consejos o enseñanzas se refiere a ciertos productos alimenticios o servicios específicos, evitará hacer mención de determinadas marcas o fabricantes o nombres de instituciones para dejar en libertad al paciente o consultante que haga su propia elección.

## ***h. RELACIONES DE LA ENFERMERA CON LA COMUNIDAD***

Las funciones que desempeña la enfermera en la comunidad exige otorgar servicios de enfermería en forma permanente. Para que la comunidad no se vea perjudicada en caso de conflictos laborales, las enfermeras deberán acatar las disposiciones que dice su Organización Profesional en resguardo de la salud y bienestar general.

Para el Equipo de Salud, la comunidad es el equivalente a personas e instituciones que residen en el sector geográfico o área de influencia de los establecimientos de salud o de la red de servicios. Todo depende de las características socio-ambientales, económicas y culturales; exigen una diversidad de comunidades. Una diferencia básica está dada por su carácter urbano-rural y por la densidad poblacional.

El servicio profesional a la sociedad exige integridad y responsabilidad en la práctica ética y un compromiso de toda la vida. Algunas personas consideran a la enfermería como un trabajo y no una profesión. En estas circunstancias, hay una mayor tendencia a buscar la seguridad en el trabajo, mientras que las instituciones explotan sin mayor problema esta actitud.

1. **DENSIDAD POBLACIONAL**: Es el N° promedio de habitantes por Km<sup>2</sup> de la Superficie en que reside tal población, respondiendo a patrones fijos, estrechamente vinculados con el clima, relieve y estructura agraria regional.

2. **POBLACIÓN RURAL**: Se considera cuando una localidad tiene un cierto número menor de habitantes. El aumento o disminución de la población rural, está directamente relacionado con las estructuras agrarias regionales, conformada por los sistemas de producción (régimen de tendencia de tierras, las explotaciones agropecuarias, comercialización y transporte de los productos, etc).

Generalmente es una población sensible, sencilla, ruda, muy cerrada, tradicionalista, es decir que tienen muy asentados los principios familiares. La comunidad concurre a los centros asistenciales cuando realmente están muy enfermos, y a veces es demasiado tarde.

Gran parte de la población rural esta compuesta por familias que han emigrado de otros países, como Bolivia, particularmente, que mantienen una idiosincrasia muy personal, se trasladan de un lugar a otro, son explotados a veces por sus propios compañeros o los dueños de las tierras que cultivan. Muchas veces no entienden el idioma, no saben leer ni escribir, son muy sumisos, aceptan todo sin revelarse.

Otra cosa que hay que tener en cuenta son las circunstancias que condicionan la vida de la población rural, como por ejemplo las distancias, los medios de comunicación, la gran dificultad que tienen para relacionarse y algunas personas hasta desconocen sus derechos y sus obligaciones.

Cuando estas condiciones se modifican, cualquiera sea el motivo, la población rural sólo tiene una alternativa, la emigración, ante la falta de opciones laborales. En general, en la mayor parte del territorio, se ha producido el éxodo de la población rural, en busca de mejores condiciones de vida y laborales.

Es por esto que la población rural necesita que el personal de salud este integrado dentro de su comunidad y abierto a sus inquietudes, que sea solícito y espontáneo, pero sobre todo, que trabaje en conjunto con la comunidad y las instituciones de la misma, con el individuo y su familia.

**3. POBLACIÓN URBANA:** Se considera si en ella funciona un cierto N° de servicios públicos. Actualmente la mayoría de los centros urbanos, manifiestan un crecimiento desordenado, a través de la creación de nuevos barrios en las zonas periféricas.

Los habitantes de las ciudades, gozan de grandes ventajas, en los aspectos demográficos, socioeconómicos y culturales. Las tasa de natalidad y mortalidad, son menores que en el área rural, lo que expresa la existencia de una mayor esperanza de vida de la población. Por otra parte, cuentan con numerosos y más eficientes servicios básicos (gas, cloacas, luz, agua corriente, etc.).

A diferencia de la población rural, la población urbana es más exigente en cuanto al personal de salud. Requiere de servicios eficientes y rápidos. Muchas veces impone condiciones y presiona cuando sus condiciones no son del todo satisfechas.

#### **4. CATEGORIZACIÓN DE LA POBLACIÓN POR EDAD:**

- Población infantil o de lactancia —————> menor de 1 año
- Población Preescolar —————> los niños entre 1 y 6 años
- Población Escolar —————> niños de 6 a 14 años
- Grupo de Adolescentes —————> de 15 a 19 años
- Adultos Jóvenes —————> de 20 a 45 años
- Adultos Mayores —————> de 46 a 64 años
- Ancianos —————> 65 años y más

### **C. PERFIL DE LA ENFERMERA SEGÚN LA COMUNIDAD**

La Enfermería busca efectos claros y determinados en las personas con las que interactúa, lleva implícito el concepto psicosocial de "influencia social", entendida como el fenómeno de interacción por medio del cual se modifican la percepción, los juicios y opiniones, las actitudes, intenciones o comportamientos de una persona. La característica más destacada de la influencia social de enfermería, se refiere al poder: el mando, autoridad, persuasión, oferta de modelos para la

identificación e influencia de las minorías. Poder entendiendo que se trata de la capacidad o posibilidad de cambiar a los demás, o hacer que cambien por sí mismos.

Toda persona posee un status, a partir de las expectativas que la sociedad impone a las personas que ocupan determinadas posiciones ó éste depende siempre de lo que la sociedad espera del individuo a causa de su empleo, edad, educación y otros aspectos (clase social).

A veces se discute si la enfermera tiene un status profesional. Se sabe que ellas se consideran verdaderas profesionales, pero no se sabe si el público las tiene en ese concepto. Este último criterio es precisamente uno de los elementos esenciales del status, debe haber criterios con los cuales medirlo aunque la cuestión sobre el reconocimiento de enfermería como profesión no se resuelva.

Este análisis debe conducirnos hacia lo que realmente queremos para nuestra profesión, o sea, para nuestra imagen profesional dentro del contexto provincial y social.

## B. TIPO DE ESTUDIO

Para realizar el trabajo de investigación, hemos utilizado el método Cuantitativa Transversal, sobre una población del departamento de La Paz de 8.100 habitantes y del Centro de Salud N° 134 de 14.370 habitantes (departamento de Gudoy Cruz).

## C. VARIABLES DE ESTUDIO

- EDAD..... 20-25/ 25-30/ 31-37/ 38-40/ 40-45/ 45-50/ 50-55/ 55-60/ + de 60
- SEXO..... FEMENINO - MASCULINO
- NIVEL ESCOLAR..... PRIMARIO- Completo/ Incompleto  
SECUNDARIO- Completo/ Incompleto  
TERCIARIO- Completo/ Incompleto
- ESTADO CIVIL..... SOLTERO/ CASADO  
DIVORCIADA/ VIUDO  
CONCUBINATO/ OTROS
- CARGA LABORAL..... 36 Hs/ 36-40 Hs/ + de 40 Hs semanales
- Nº DE HIJOS..... 0-1/ 2-4/ 5-7/ 8-10/ + de 10

### **III. DISEÑO METODOLÓGICO**

Esta investigación se llevará a cabo en el Hospital ARTURO ILLÍA del departamento de La Paz y en el CENTRO DE SALUD N° 134 del departamento de Godoy Cruz. Estos han sido seleccionados por la incursión de los integrantes de esos ámbitos.

Estas regiones tienen características disímiles por lo que el estudio se realizará en ambos, de tal manera que los resultados puedan generalizarse.

#### **A. HIPÓTESIS**

La visión que tienen las comunidades que asisten al Centro de Salud N° 134 y al Hospital Arturo Illía, refleja la imagen social de la enfermera o varía según el lugar en donde está situada la institución.

#### **B. TIPO DE ESTUDIO**

Para realizar el trabajo de investigación, hemos utilizado el método Cuantitativa Transversal, sobre una población del departamento de La Paz de 8.100 habitantes y del Centro de Salud N° 134 de 14.370 habitantes (departamento de Godoy Cruz).

#### **C. VARIABLES DE ESTUDIO**

EDAD.....	20-25/ 25-30/ 30-35/ 35-40/ 40-45/ 45-50/ 50-55/ 55-60/ + de 60
SEXO.....	FEMENINO - MASCULINO
NIVEL ESCOLAR.....	PRIMARIO- Completo/ Incompleto SECUNDARIO- Completo/ Incompleto TERCIARIO- Completo/ Incompleto
ESTADO CIVIL.....	SOLTERO/ CASADO DIVORCIADA/ VIUDO CONCUBINATO/ OTROS
CARGA LABORAL.....	36 Hs/ 36-40Hs/ + de 40Hs semanales
N° DE HIJOS.....	0-1/ 2-4/ 5-7/ 8-10/ + de 10

NIVEL PROFESIONAL.....	AUXILAR ENFERMERÍA PROFESIONAL EN ENFERMERÍA LICENCIADO EN ENFERMERÍA
AÑOS DE SERVICIO.....	0-5/ 5-10/ 10-15/ 15-20/ 20-25/ 25-30/ + de 30
ROL DESEMPEÑADO ..... POR LAS ENFERMERAS SEGÚN EL CRITERIO DE LA COMUNIDAD	AMABLE CONFIABLE HUMANA SERVICIAL CORTEZ OTROS

### ***D. POBLACIÓN DE ESTUDIO***

Todo el Personal de Enfermería que desempeña actividades en el Hospital Arturo Illía (La Paz) y el Centro de Salud N° 134 (Godoy Cruz), (23 p.). Población que concurrió a ambos centros asistenciales (100 p.), en el mes de septiembre, 2005. (Anexo N° 1 y 2).

### ***E. MUESTRA***

Las encuestas que realizamos, fueron aplicadas a un grupo heterogéneo de personas, que oscilaban entre los 16 años y los 70 años de edad, aproximadamente, de diferente sexo y con ocupaciones muy variadas, entre las que resaltaron: estudiantes, amas de casa, profesionales, trabajadores rurales y otras ocupaciones.

Estas encuestas son de tipo Probabilístico - aleatorio, ya que fueron aplicadas a toda la población que concurrió, tanto al Centro de Salud como al Hospital Arturo Illía, incluyendo al personal de cada establecimiento, con una encuesta diferente a la aplicada al resto de la población, durante el mes de septiembre del año 2005, en horario diurno.

### ***F. MÉTODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS***

Encuestas con preguntas cerradas, realizada en forma de cuestionario.

TABLA N° 11

Población por edad que concurre al Hospital Iño en septiembre/05 con domicilio en el departamento de La Paz, provincia de Maca

Edad	N	n	Frecuencia	Porcentaje	F. ac.
15-25	20	2	0.043	4.34	2
25-35	30	5	0.108	10.87	7
36-45	40	13	0.292	29.27	21
46-55	50	34	0.761	76.10	55
56-65	60	5	0.111	11.11	66
66-75	70	5	0.111	11.11	71
76-85	80	3	0.067	6.67	74
N		46	1.000	100	86

# **ANÁLISIS**

**y**

# **PRESENTACIÓN**

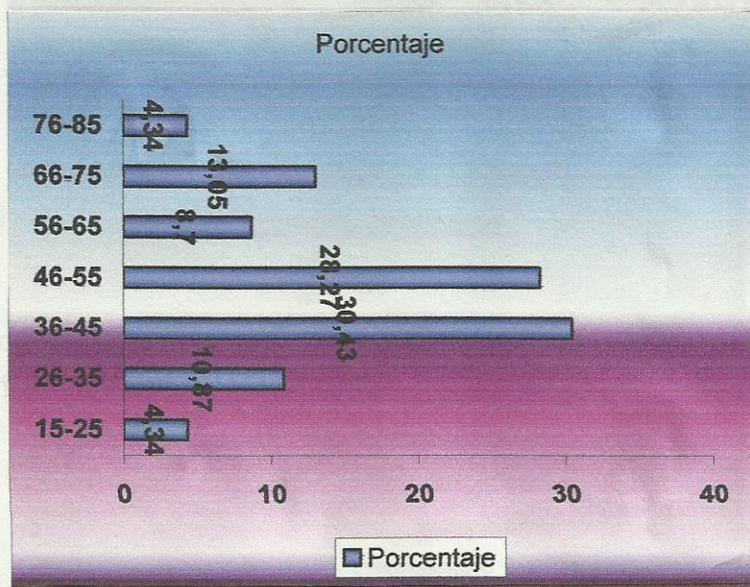
**DE**

# **RESULTADOS**

**TABLA N° 1:**

"Población por edad que concurrió al Hospital Illía en septiembre/05 con domicilio en el departamento de La Paz, provincia de Mza".

<i>Edad</i>	<i>X1</i>	<i>n</i>	<i>Proporción</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>F.ac.</i>
15-25	20	2	0.043	4.34	2
26-35	30	5	0.108	10.87	7
36-45	40	14	0.304	30.43	21
46-55	50	13	0.282	28.27	34
56-65	60	4	0.086	8.70	38
66-75	70	6	0.130	13.05	44
76-85	80	2	0.043	4.34	46
<i>N</i>		46		100	46



**Fuente:** Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurrió al Hospital Illía en septiembre/05.

La población que demanda más atención es el adulto mayor y la tercera edad y requiere más tiempo en su atención, no así el adulto joven que es más exigente e impaciente.

**TABLA N° 2:**

"Población por sexo que concurrió al Hospital Illía durante septiembre/05, con domicilio en el departamento de La Paz, provincia de Mza."

<i>Sexo</i>	<i>n</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Fr. ac</i>	<i>F. R</i>
Femenino	33	72	33	0.72
Masculino	13	28	46	0.28
<i>N</i>	46	100		



Fuente: Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurrió al Hospital Illía en septiembre/05.

Podemos observar que el mayor porcentaje corresponde al sexo femenino. Ya que la población (femenina) demanda atención en su edad reproductiva y en la tercera edad por los cambios fisiológicos que se producen en su organismo.

**TABLA N° 3:**

"Población por estado civil que concurrió al Hospital Illía en el mes de septiembre/05 en el departamento de La Paz, provincia de Mendoza".

<i>Estado Civil</i>	<i>n</i>	<i>Porcentaje</i>
Solteros	8	17
Casados	29	60
Otras	11	23
<i>N</i>	48	100



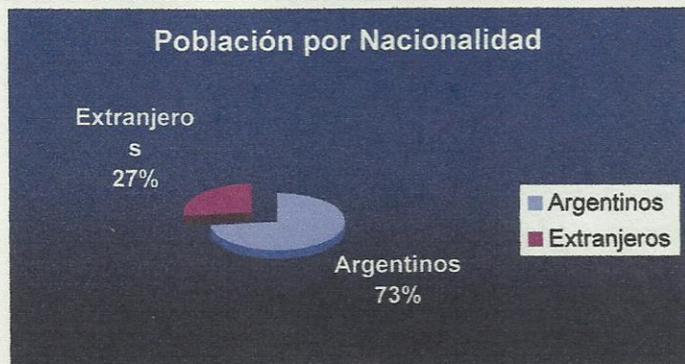
Fuente: Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurrió al Hospital Illía en septiembre/05.

Esta población rural conserva su idiosincrasia, manteniendo sus grupos familiares estables.

**TABLA N° 4:**

"Población por Nacionalidad que concurrió al Hospital Illía en el mes de septiembre/05 en el departamento de La Paz, provincia de Mendoza".

<i>Nacionalidad</i>	<i>n</i>	<i>Porcentaje</i>
Argentinos	35	73
Extranjeros	13	27



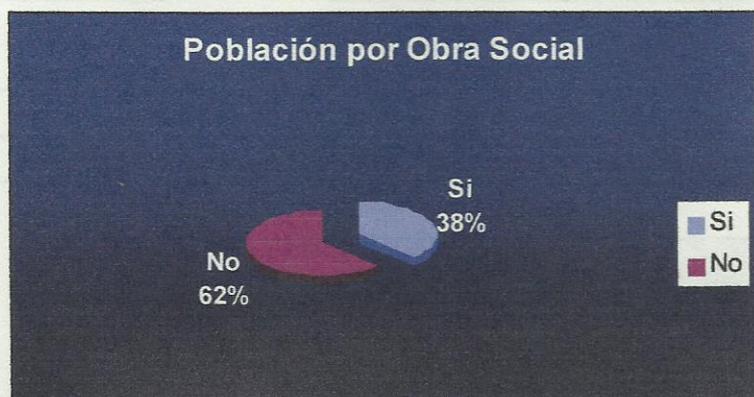
Fuente: Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurrió al Hospital Illía en septiembre/05.

Siendo pequeño el porcentaje de extranjeros debemos tenerlo en cuenta por las diferentes formas culturales de manifestar sus necesidades.

**TABLA N° 5:**

"Población por Obra Social que concurrió al Hospital Illía en el mes de septiembre/05 en el departamento de La Paz, provincia de Mendoza".

<i>Obra Social</i>	<i>n</i>	<i>Porcentaje</i>
Si	18	38
No	30	62



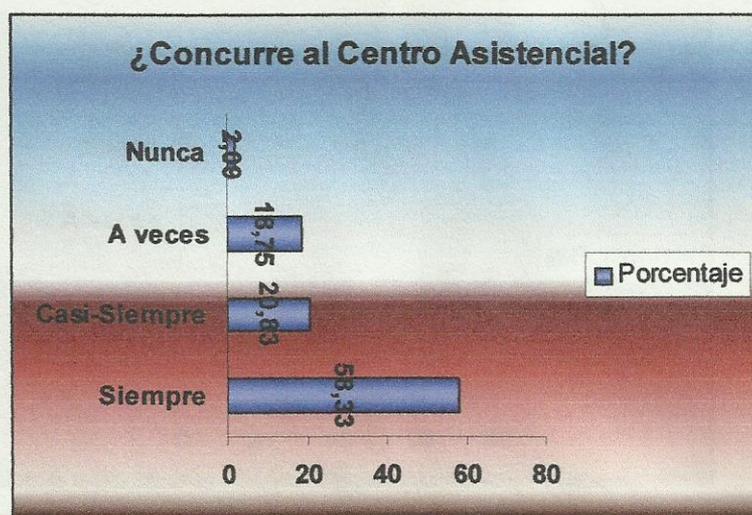
**Fuente:** Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurrió al Hospital Illía en septiembre/05.

Debemos tener en cuenta la distancia de este departamento, por las cuales hay un alto porcentaje de población con cobertura que asiste a este hospital.

**TABLA N° 6:**

"Población concurrente al Hospital Illía en el mes de septiembre/05 en el departamento de La Paz, provincia de Mendoza".

<i>Concorre al Centro Asistencial</i>	<i>n</i>	<i>Porcentaje</i>
Siempre	28	58
Casi-Siempre	10	21
A veces	9	19
Nunca	1	2
<i>N</i>	48	100



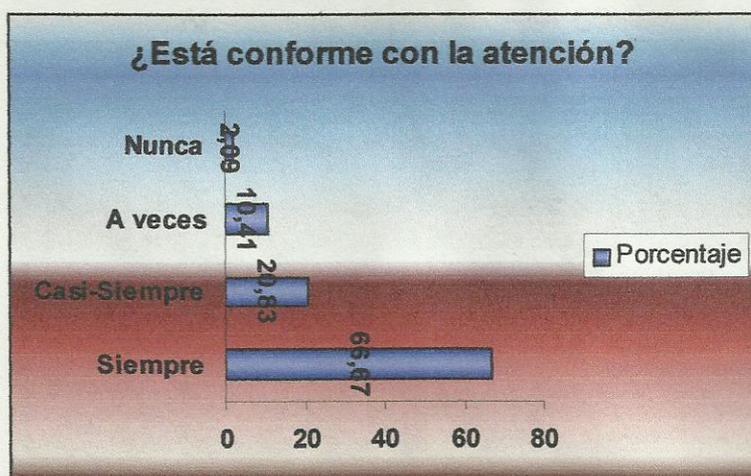
Fuente: Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurrió al Hospital Illía en septiembre/05.

Por ser centro de referencia dentro del Departamento y considerando las distancias, esta población no cuenta con otras opciones.

**TABLA N° 7:**

"Población por grado de conformidad con la atención de Enfermería que concurre al Hospital Illía en el mes de septiembre de 2005, en el departamento de La Paz, Mendoza."

<i>¿Está conforme con la atención?</i>	<i>n</i>	<i>F.R.</i>
Siempre	32	66.67
Casi-Siempre	10	20.83
A veces	5	10.41
Nunca	1	2.09
<i>N</i>	48	100



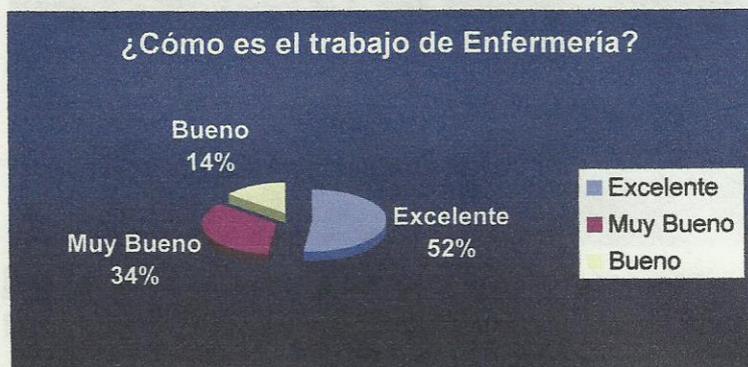
Fuente: Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurre al Hospital Illía en septiembre/05.

No todos están conformes con la atención recibida. No siempre se puede satisfacer las necesidades que demanda la población por la distancia, la falta de complejidad de los servicios, la falta de personal, o capacitación del mismo.

**TABLA N° 8:**

"Población por clasificación de la comunidad al personal de Enfermería que concurre al Hospital Illía en el mes de septiembre de 2005, en el departamento de La Paz, Mendoza."

<i>¿Cómo es el trabajo de Enfermería?</i>	<i>n</i>	<i>Porcentaje</i>
Excelente	26	52
Muy Bueno	17	34
Bueno	7	14
Regular	-	-
Malo	-	-
<i>N</i>	50	100



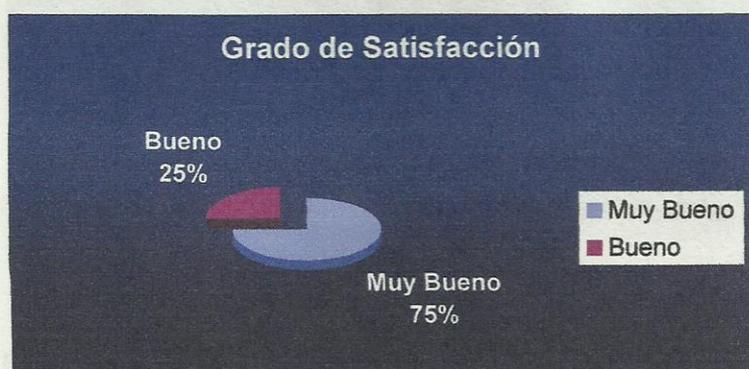
**Fuente:** Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurrió al Hospital Illía en septiembre/05.

Por esta calificación de la población podemos considerar que han valorado positivamente el accionar de enfermería.

**TABLA N° 9:**

"Población por grado de satisfacción del trabajo de Enfermería que concurre al Hospital Illía en el mes de septiembre de 2005, en el departamento de La Paz, Mendoza."

<i>Grado de Satisfacción</i>	<i>n</i>	<i>Porcentaje</i>
Muy Bueno	36	75
Bueno	12	25
Regular	-	-
Malo	-	-
<i>N</i>	48	100



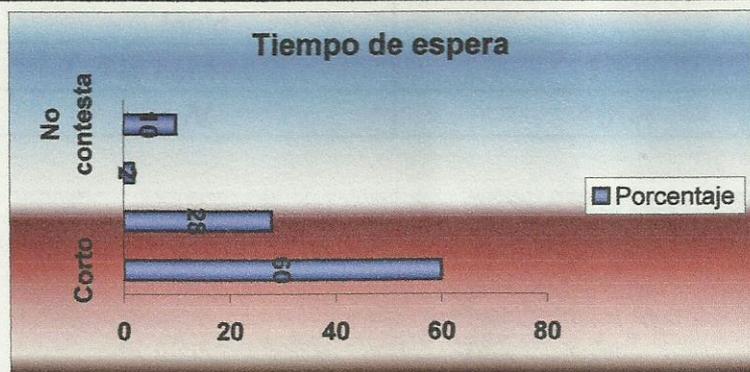
Fuente: Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurre al Hospital Illía en septiembre/05.

Como en la tabla anterior esta comunidad se siente satisfecha con la atención prestada. Quizás por ser este el único prestador de servicios en el Departamento.

**TABLA N° 10:**

"Población por tiempo de espera al personal de Enfermería que concurre al Hospital Illía en el mes de septiembre de 2005, en el departamento de La Paz, Mendoza."

<i>Tiempo de Espera</i>	<i>n</i>	<i>F.R.</i>
Corto	29	60.42
Moderado	13	27.88
Prolongado	1	3.08
No contesta	5	10
<i>N</i>	48	100



Fuente: Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurreó al Hospital Illía en septiembre/05.

Por ser una población reducida y un centro de cabecera, creemos que esta comunidad se siente contenida.

Así como en la satisfacción y el trabajo desempeñado por el personal, podemos ver que en cuanto a su presentación lo consideran muy buena.

**TABLA N° 11:**

"Población por clasificación de la presentación del personal de Enfermería que concurre al Hospital Illía en el mes de septiembre de 2005, en el departamento de La Paz, Mendoza."

<i>¿Cómo califica la presentación de la enfermería?</i>	<i>n</i>	<i>F.R.</i>
Muy Buena	35	72.92
Buena	12	25
Regular	-	-
Mala	-	-
No contesta	1	2.08
<i>N</i>	48	100



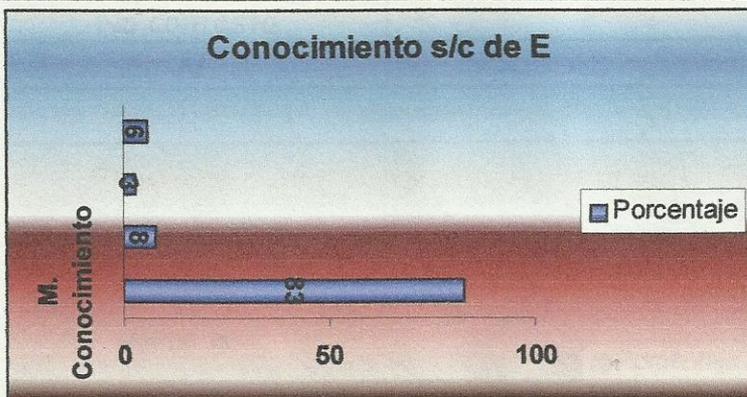
**Fuente:** Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurre al Hospital Illía en septiembre/05.

Así como en la satisfacción y el trabajo desempeñado por la enfermera, podemos ver que en cuanto a su presentación la consideran muy buena.

**TABLA N°12:**

"Población por grado de conocimiento del personal de Enfermería que concurre al Hospital Illía en el mes de septiembre de 2005, en el departamento de La Paz, Mendoza."

<i>Conocimiento s/c de E</i>	<i>n</i>	<i>Porcentaje</i>
M. Conocimiento	40	83
Medianamente	4	8
Poco conocimiento	1	3
No contesta	3	6
<i>N</i>	48	100



Fuente: Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurre al Hospital Illía en septiembre/05.

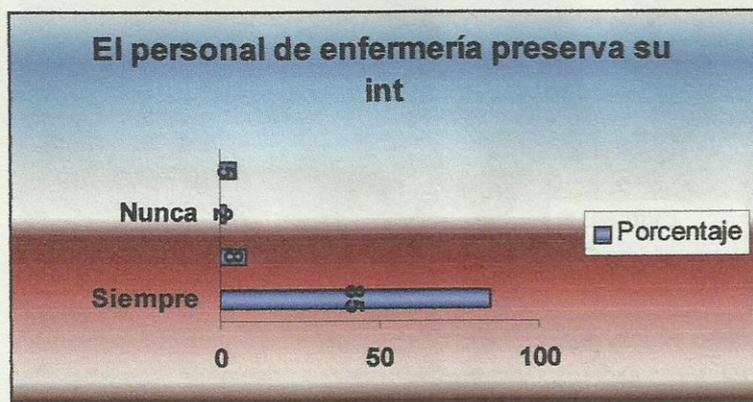
Debemos considerar la edad y el nivel de formación de personas de este establecimiento para tener en cuenta los resultados que considera esta población.

Los aspectos físicos, o veces con discapacidad, también debemos tener en cuenta la edad de los pacientes ya que esto es un factor importante.

**TABLA N° 13:**

"Población por preservación de la intimidad del personal de Enfermería que concurre al Hospital Illía en el mes de septiembre de 2005, en el departamento de La Paz, Mendoza."

<i>El personal de enfermería preserva su int.</i>	<i>n</i>	<i>Porcentaje</i>
Siempre	41	85
Casi-siempre	4	8
Nunca	1	2
No contesta	2	5
<i>N</i>	48	100



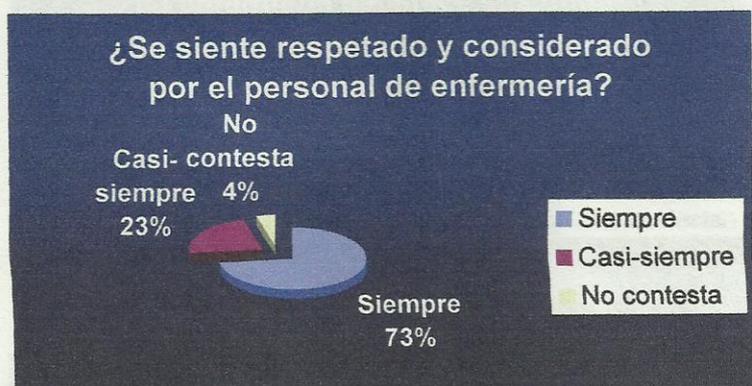
Fuente: Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurre al Hospital Illía en septiembre/05.

Los espacios físicos, a veces condicionan la atención, también debemos tener en cuenta la edad de los pacientes ya que este es un factor importante.

**TABLA N° 14:**

"Población por consideración y respeto del personal de Enfermería que concurre al Hospital Illía en el mes de septiembre de 2005, en el departamento de La Paz, Mendoza."

<i>¿Se siente considerado y respetado por el personal de enfermería?</i>	<i>n</i>	<i>Porcentaje</i>
Siempre	35	73
Casi-siempre	11	23
Nunca	-	-
No contesta	2	4
<i>N</i>	48	100



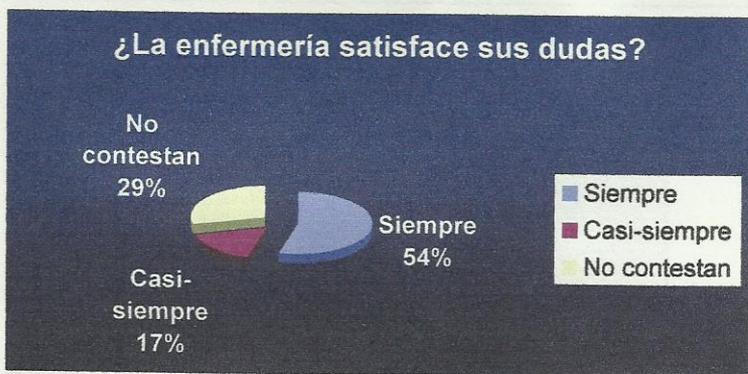
Fuente: Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurre al Hospital Illía en septiembre/05.

Al ser una población pequeña esta se siente contenida en su medio.

**TABLA N° 15:**

"Población por satisfacción de dudas por el personal de Enfermería que concurre al Hospital Illía en el mes de septiembre de 2005, en el departamento de La Paz, Mendoza."

<i>¿La enfermería satisface sus dudas?</i>	<i>n</i>	<i>F.R.</i>
Siempre	26	54
Casi-siempre	8	17
Nunca	-	-
No contestan	14	29
<i>N</i>	48	100



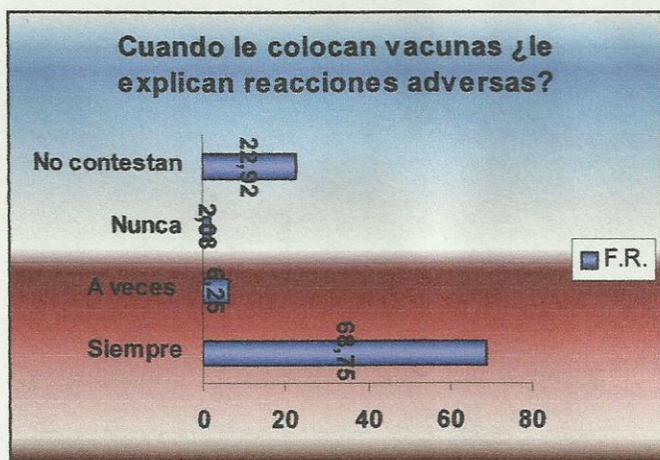
**Fuente:** Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurreó al Hospital Illía en septiembre/05.

El nivel de formación capacita a brindar mejores servicios.

**TABLA N° 16:**

"Población por explicación de reacciones adversas del personal de Enfermería que concurre al Hospital Illía en el mes de septiembre de 2005, en el departamento de La Paz, Mendoza."

<i>¿Cuándo le colocan vacunas ¿le explican reacciones adversas?</i>	<i>n</i>	<i>F.R.</i>
Siempre	33	68,75
A veces	3	6,25
Nunca	1	2,08
No contestan	11	22,92
<b>N</b>	<b>48</b>	<b>100</b>



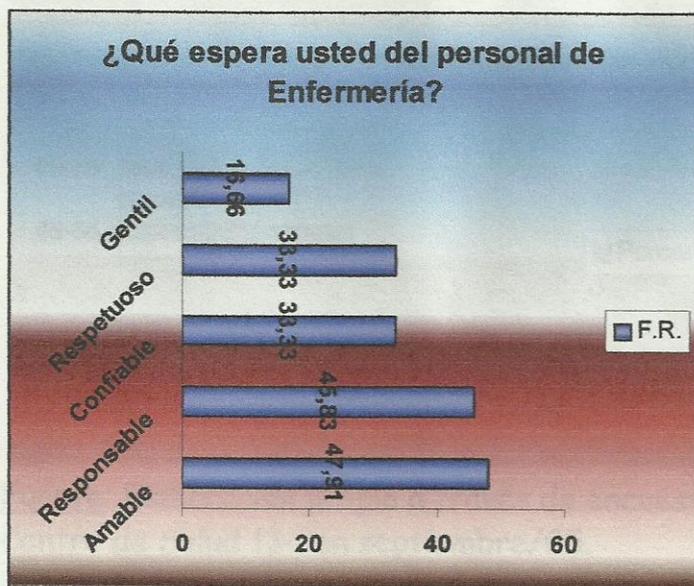
Fuente: Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurreó al Hospital Illía en septiembre/05.

El tiempo de disposición predispone o no para una breve atención.

**TABLA N° 17:**

"Población por calidad de atención que espera del personal de Enfermería que concurre al Hospital Illía en el mes de septiembre de 2005, en el departamento de La Paz, Mendoza."

¿Qué espera Ud. del personal de Enfermería?	n	F.R.	F. A.
Amable	23	47,91	23
Responsable	22	45,83	45
Confiable	16	33,33	61
Respetuoso	16	33,33	67
Gentil	8	16,66	75



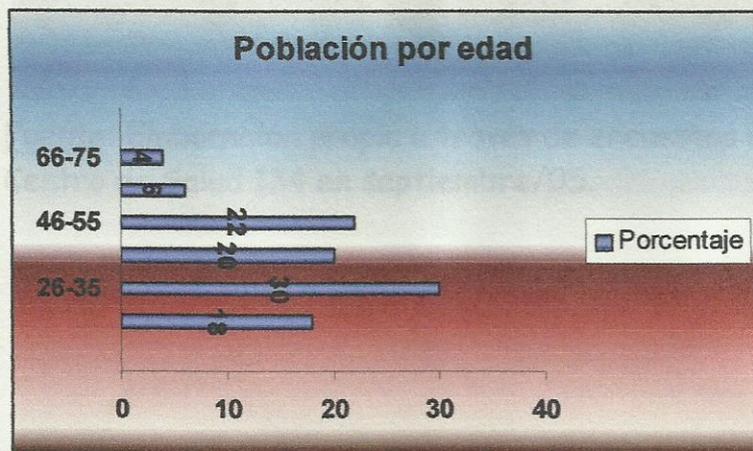
Fuente: Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurre al Hospital Illía en septiembre/05.

Consideramos como enfermeras que es muy importante la capacitación y educación continua para mejorar la calidad de atención ya que la población exige cada vez mejores servicios.

**TABLA N° 18:**

"Población por edad que concurre en el mes de septiembre de 2005 al Centro de Salud 134 con domicilio en Godoy Cruz, Mendoza".

<i>Edad</i>	<i>x</i>	<i>n</i>	<i>Proporción</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Fracción Acumulada</i>
15-25	20	9	0,18	18	9
26-35	30	15	0,3	30	24
36-45	40	10	0,2	20	34
46-55	50	11	0,22	22	45
56-60	60	3	0,06	6	48
66-75	70	2	0,04	4	50
76-85	80	0	-		-
<i>N</i>		50			



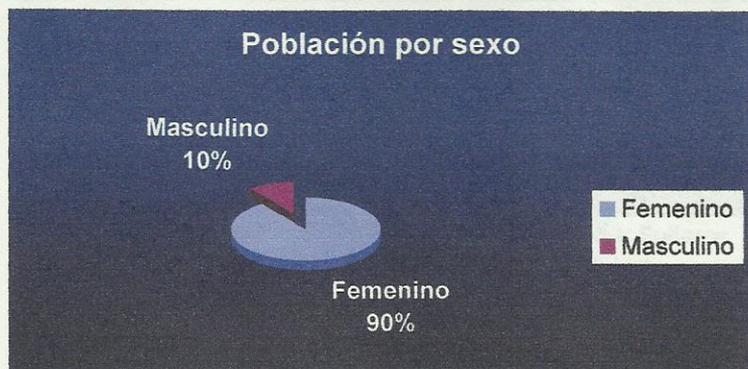
**Fuente:** Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurre al Centro de Salud 134 en septiembre/05.

La población urbana al tener más acceso o mejores servicios se torna más exigente. Podemos ver que en la población de adultos jóvenes y mayores hay un alto porcentaje que reclaman atención inmediata y calificada.

**TABLA N° 19:**

"Población por sexo que concurre al Centro de Salud 134 en el mes de septiembre de 2005 con domicilio en Godoy Cruz, Mendoza".

<i>Sexo</i>	<i>n</i>	<i>Proporción</i>	<i>Porcentaje</i>
Femenino	45	0,9	90
Masculino	5	0,1	10
<i>N</i>	50		100



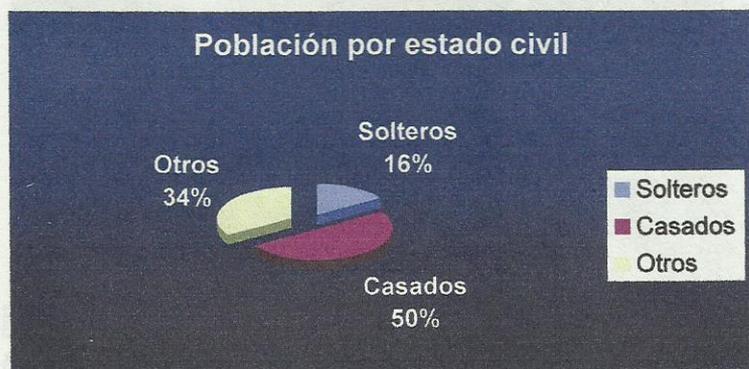
**Fuente:** Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurre al Centro de Salud 134 en septiembre/05.

Predominio de la población femenina en edad reproductiva.

**TABLA N° 20:**

"Población por estado civil que concurre al Centro de Salud 134 en el mes de septiembre de 2005 con domicilio en Godoy Cruz, Mendoza".

<i>Estado Civil</i>	<i>n</i>	<i>F. R.</i>
Solteros	8	16
Casados	25	50
Otros	17	34
<i>N</i>	50	100



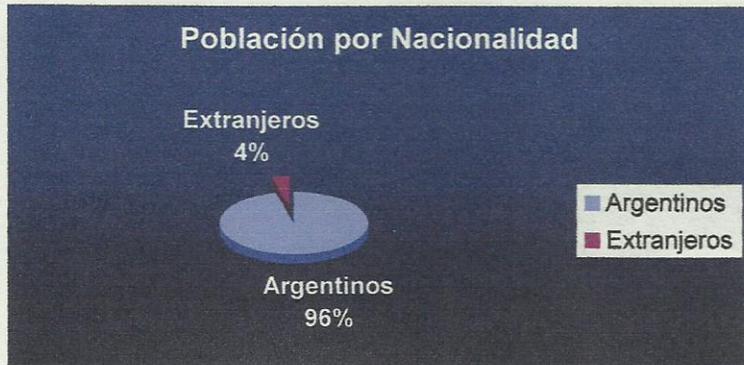
**Fuente:** Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurre al Centro de Salud 134 en septiembre/05.

La evolución de la comunidad urbana manifiesta un cambio muy importante en cuanto a su nivel cultural y social, careciendo de estímulos que incentiven a la superación personal.

**TABLA N° 21:**

"Población por nacionalidad que concurre al Centro de Salud 134 en el mes de septiembre de 2005 con domicilio en Godoy Cruz, Mendoza".

<i>Nacionalidad</i>	<i>N</i>	<i>F. R.</i>
Argentinos	48	96
Extranjeros	2	4



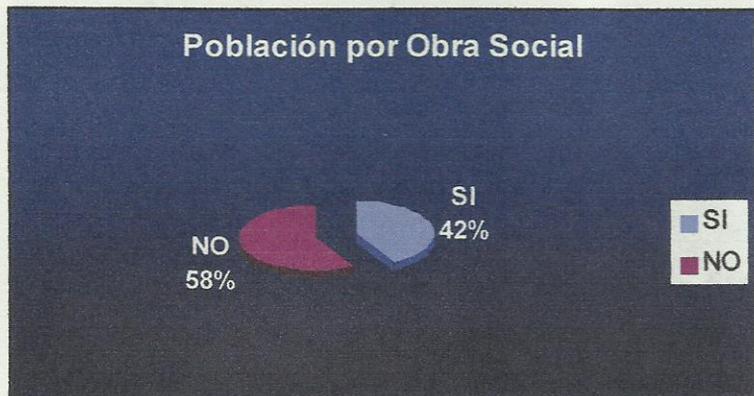
**Fuente:** Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurrió al Centro de Salud 134 en septiembre/05.

Hay extranjeros localizados con un bajo nivel social.

**TABLA N° 22:**

"Población por obra social que concurre al Centro de Salud 134 en el mes de septiembre de 2005 con domicilio en Godoy Cruz, Mendoza".

<i>Obra Social</i>	<i>n</i>	<i>F. R.</i>
SI	21	42
NO	29	58
<i>N</i>	50	100



Fuente: Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurre al Centro de Salud 134 en septiembre/05.

Esta población accede a estos servicios por comodidad a pesar de contar en su mayoría con cobertura social.

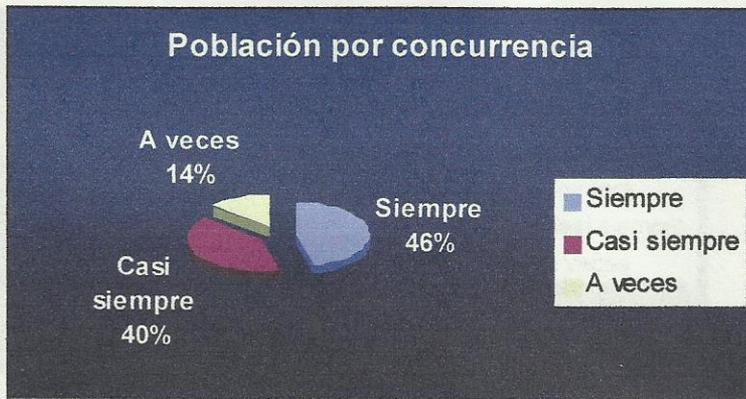
Centro de Salud 134 en septiembre/05.

Al contar con los servicios básicos (clínica médica, odontología para adultos y niños, ginecología, pediatría, psicólogo, etc.) la población concurre diariamente.

**TABLA N° 23:**

"Población por concurrencia al Centro de Salud 134 en el mes de septiembre de 2005 con domicilio en Godoy Cruz, Mendoza".

<i>Concorre al centro asistencial</i>	<i>N</i>	<i>F. R.</i>
Siempre	23	46
Casi siempre	20	40
A veces	7	14
Nunca	-	-
<i>N</i>	50	100



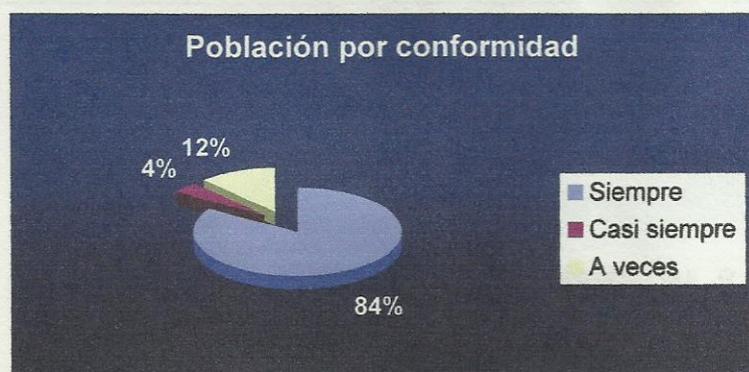
Fuente: Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurrió al Centro de Salud 134 en septiembre/05.

Al contar con casi todos los servicios básicos (clínico médico, odontología para adultos y niños, ginecología, pediatra, psicólogo, etc.) la población concurre diariamente.

**TABLA N° 24:**

"Población por conformidad en la atención de Enfermería que concurre al Centro de Salud 134 en el mes de septiembre de 2005 con domicilio en Godoy Cruz, Mendoza".

<i>¿Está conforme con la atención que recibe?</i>	<i>n</i>	<i>F. R.</i>
Siempre	42	84
Casi siempre	2	4
A veces	6	12
Nunca		
<b>N</b>	50	100



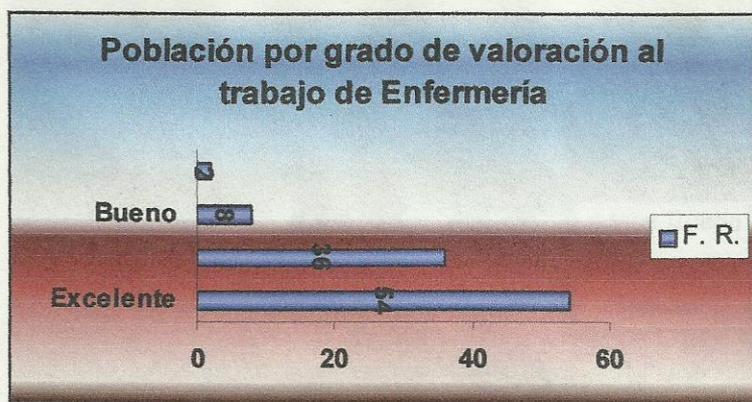
**Fuente:** Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurre al Centro de Salud 134 en septiembre/05.

Por ser una población exigente y numerosa no es fácil satisfacer sus demandas, ya que la falta de personal no permite la atención inmediata.

**TABLA N° 25:**

"Población por grado de valoración al trabajo de Enfermería que concurre al Centro de Salud 134 en el mes de septiembre de 2005 con domicilio en Godoy Cruz, Mendoza".

<i>¿Cómo es el trabajo de enfermería?</i>	<i>n</i>	<i>F. R.</i>
Excelente	27	54
Muy Bueno	18	36
Bueno	4	8
Regular	1	2
Malo		
<i>N</i>	50	100



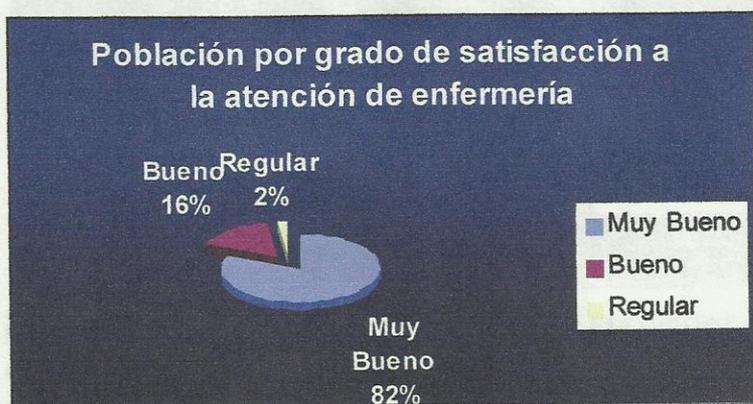
Fuente: Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurre al Centro de Salud 134 en septiembre/05.

Podemos observar que la población a valorado positivamente el trabajo de enfermería a pesar de haber poco personal para la población demandante.

**TABLA N° 26:**

"Población por grado de satisfacción a la atención de Enfermería que concurre al Centro de Salud 134 en el mes de septiembre de 2005 con domicilio en Godoy Cruz, Mendoza".

<i>Grado de satisfacción de atención de enfermería</i>	<i>n</i>	<i>F. R.</i>
Muy Bueno	41	82
Bueno	8	16
Regular	1	2
Malo		
<i>N</i>	50	100



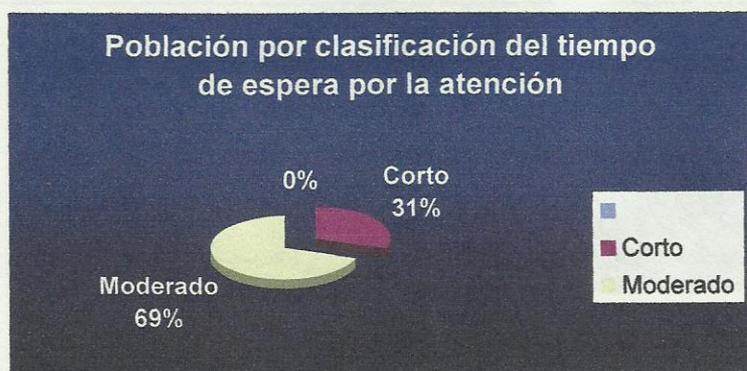
Fuente: Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurre al Centro de Salud 134 en septiembre/05.

Consideramos que el nivel de formación y la edad del personal influyen en la calidad de atención que se puede brindar.

**TABLA N° 27:**

"Población por clasificación del tiempo de espera por la atención que concurre al Centro de Salud 134 en el mes de septiembre de 2005 con domicilio en Godoy Cruz, Mendoza".

<i>Tiempo de espera al personal de enfermería</i>	<i>n</i>	<i>F. R.</i>
Corto	15	31
Moderado	34	69
Prolongado		
<b>N</b>	<b>49</b>	<b>100</b>



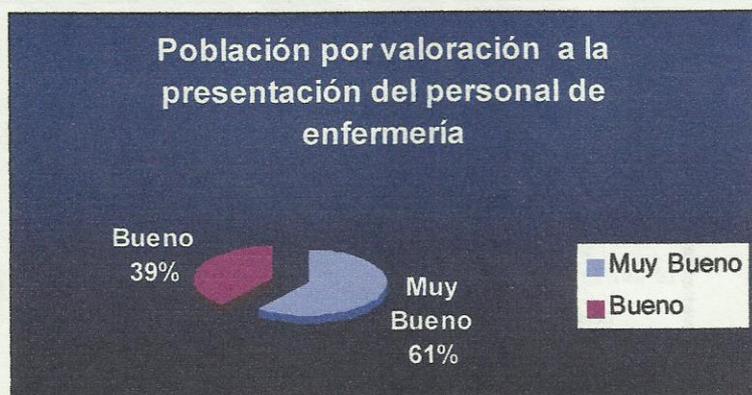
**Fuente:** Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurre al Centro de Salud 134 en septiembre/05.

Al ser una población más grande y la falta de personal predispone a largos tiempos de espera.

**TABLA N ° 28:**

"Población por valoración a la presentación de enfermería que concurre al Centro de Salud 134 en el mes de septiembre de 2005 con domicilio en Godoy Cruz, Mendoza".

<i>Presentación del personal de enfermería.</i>	<i>n</i>	<i>F. R.</i>
Muy Bueno	30	61
Bueno	19	39
Regular		
Malo		
<i>N</i>	49	100



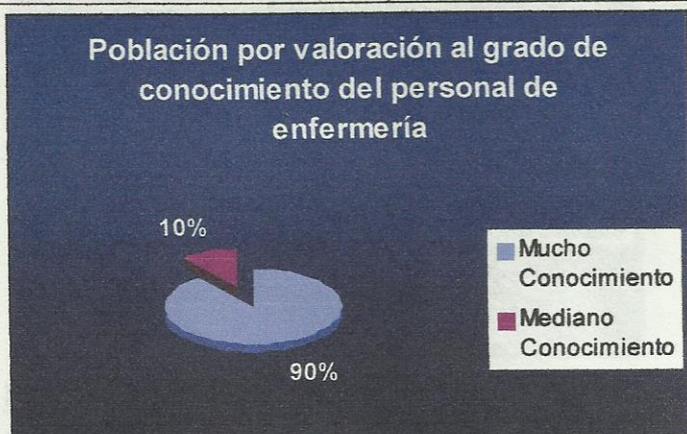
Fuente: Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurre al Centro de Salud 134 en septiembre/05.

Así como en la satisfacción y el trabajo desempeñado por la enfermera, podemos ver que en cuanto a su presentación la consideran muy buena.

**TABLA N° 29:**

"Población por valoración al grado de conocimiento del personal de enfermería que concurre al Centro de Salud 134 en el mes de septiembre de 2005 con domicilio en Godoy Cruz, Mendoza".

<i>Grado de conocimiento del personal de enfermería s/ comunidad</i>	<i>n</i>	<i>F. R.</i>
Mucho Conocimiento	43	90
Mediano Conocimiento	5	10
Poco conocimiento	-	-
<b>N</b>	<b>48</b>	<b>100</b>



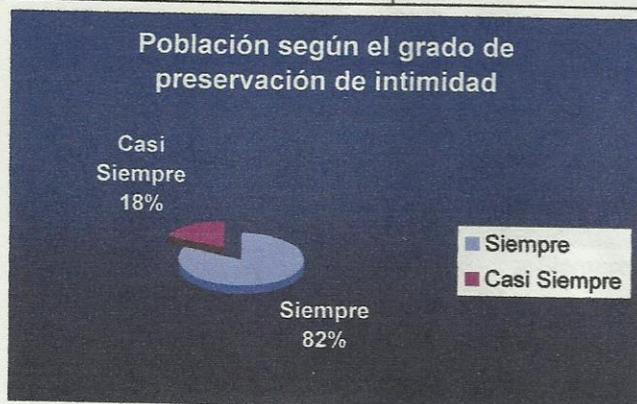
Fuente: Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurrió al Centro de Salud 134 en septiembre/05.

La comunidad se ve satisfecha en cuanto a los conocimientos del personal de dicha institución.

**TABLA N° 30:**

"Población según el grado de preservación de intimidad del personal de enfermería que concurre al Centro de Salud 134 en el mes de septiembre de 2005 con domicilio en Godoy Cruz, Mendoza".

<i>El personal de enfermería preserva su intimidad</i>	<i>n</i>	<i>F. R.</i>
Siempre	41	82
Casi Siempre	9	18
Nunca	-	-
<b>N</b>	<b>50</b>	<b>100</b>



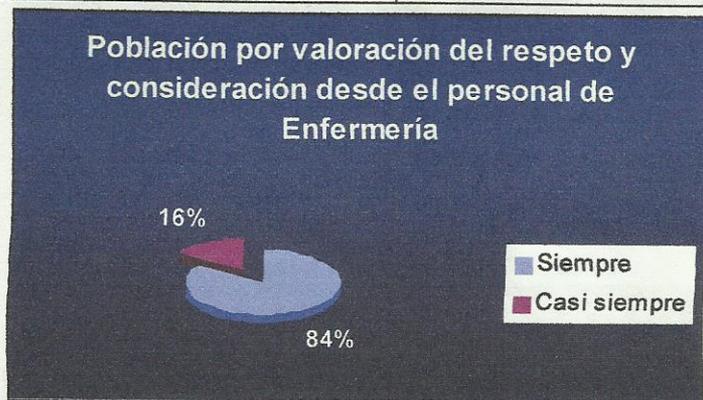
Fuente: Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurre al Centro de Salud 134 en septiembre/05.

Contando ahora con un adecuada disposición edilicia es posible preservar la intimidad de las personas y brindar satisfacción además contar con personas preparadas para desarrollar dichas tareas en tiempo y forma.

**TABLA N° 31:**

"Población por valoración del respeto y consideración desde el personal de enfermería que concurre al Centro de Salud 134 en el mes de septiembre de 2005 con domicilio en Godoy Cruz, Mendoza".

<i>¿Se siente respetado y considerado por el personal de enfermería?</i>	<i>n</i>	<i>F. R.</i>
Siempre	42	84
Casi siempre	8	16
Nunca	-	-
<i>N</i>	50	100



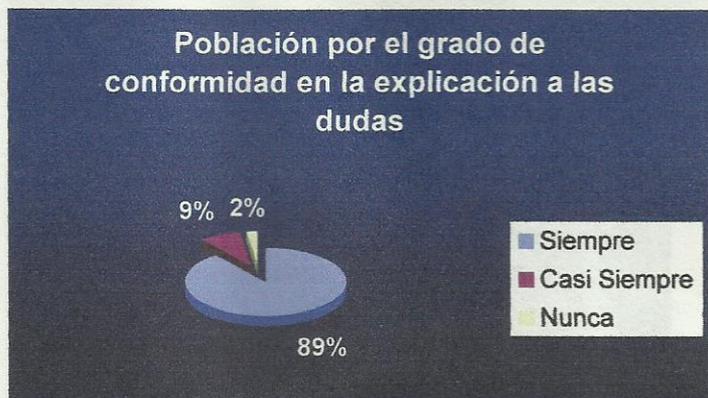
**Fuente:** Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurrió al Centro de Salud 134 en septiembre/05.

La comunicación constante con la comunidad permite que esta valore el accionar diario de enfermería.

**TABLA N° 32:**

"Población por el grado de conformidad en la explicación a las dudas, del personal de enfermería que concurre al Centro de Salud 134 en el mes de septiembre de 2005 con domicilio en Godoy Cruz, Mendoza".

<i>¿Aclaran sus dudas?</i>	<i>n</i>	<i>F. R.</i>
Siempre	42	89
Casi Siempre	4	9
Nunca	1	2
<b>N</b>	<b>47</b>	<b>100</b>



Fuente: Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurre al Centro de Salud 134 en septiembre/05.

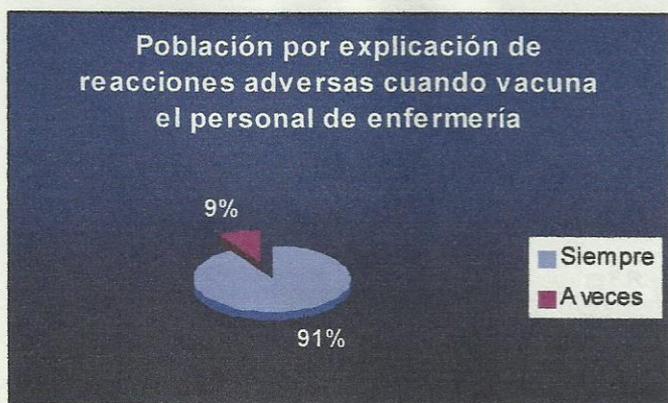
El personal está capacitado para la atención primaria de la salud, pero el nivel social de la población, a veces, no lo percibe y por lo tanto no valora el trabajo de enfermería.

Como en el caso anterior, se prioriza el personal trabajo en educación para la salud, capacitando de forma permanente para brindar mejor calidad de atención.

**TABLA N° 33:**

"Población por explicación de reacciones adversas cuando vacuna el personal de enfermería, que concurre al Centro de Salud 134 en el mes de septiembre de 2005 con domicilio en Godoy Cruz, Mendoza".

<i>Cuándo le colocan vacunas éle explican reacciones adversas?</i>	<i>n</i>	<i>F.R.</i>
Siempre	40	91
A veces	4	9
Nunca	-	-
<b>N</b>	<b>44</b>	<b>100</b>



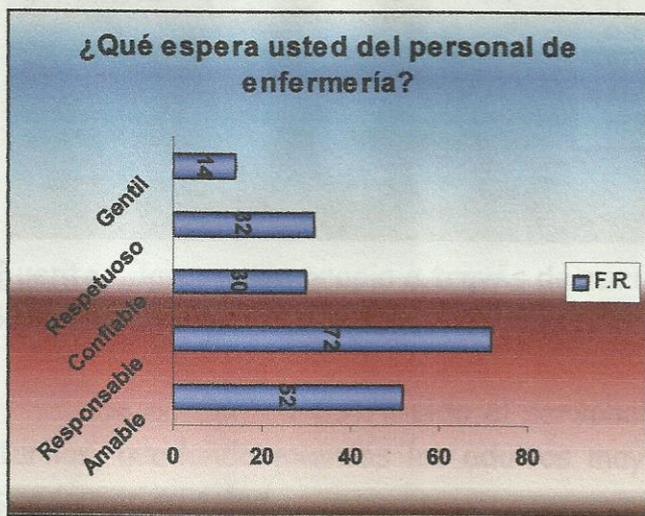
**Fuente:** Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurre al Centro de Salud 134 en septiembre/05.

Como en el comentario anterior el personal trabaja en educación para la salud capacitándose continuamente para brindar mejor calidad de atención.

**TABLA N° 34:**

"Población por calidad de atención que espera del personal de enfermería, que concurre al Centro de Salud 134 en el mes de septiembre de 2005 con domicilio en Godoy Cruz, Mendoza".

¿Qué espera Ud. del personal de Enfermería?	n	F.R.
Amable	26	52
Responsable	36	72
Confiable	15	30
Respetuoso	16	32
Gentil	7	14



**Fuente:** Elaboración propia a través de encuestas a la comunidad que concurre al Centro de Salud 134 en septiembre/05.

La capacitación continua del personal implica compromiso hacia la comunidad y la profesión exigiéndole al personal de enfermería tácitamente un buen trato y responsabilidad en la labor.

**TABLA N° 35:**

"Personal por edad del H. Arturo Illía de La Paz durante el mes de septiembre de 2005".

<i>Edad</i>	<i>n</i>	<i>Porcentaje</i>
20-30	-	-
31-40	3	16
41-50	10	52
51-60	6	32
<i>N</i>	19	100



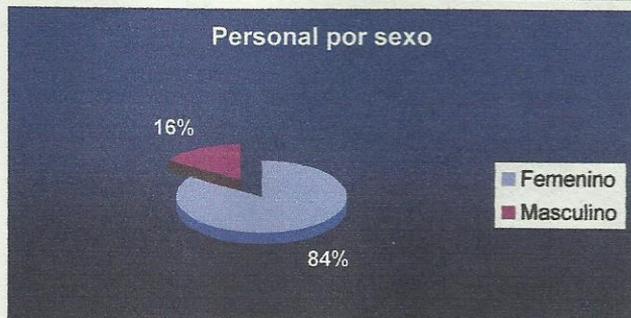
Fuente: Elaboración propia a través de encuestas al personal que trabaja en el Hospital Illía, en septiembre/05.

Se encuentra distribuido el personal de acuerdo a la edad en los diferentes turnos, quedando exentos los adultos mayores de prestar servicio nocturno para preservar su salud.

**TABLA N° 36:**

"Personal por sexo del H. Arturo Illía de La Paz durante el mes de septiembre de 2005".

Sexo	<i>n</i>	<i>F. R.</i>
Femenino	16	84
Masculino	3	16
<i>N</i>	19	100



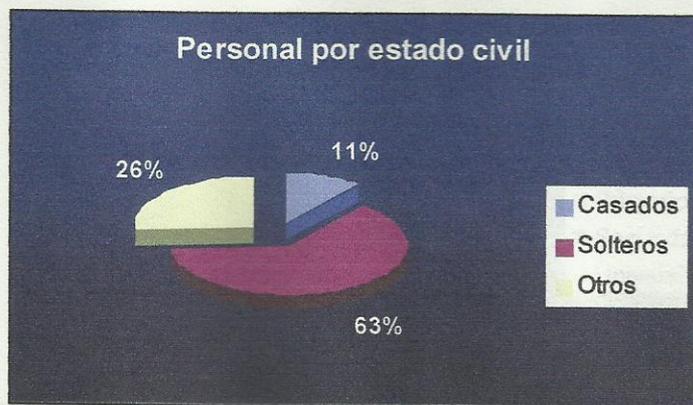
Fuente: Elaboración propia a través de encuestas al personal que trabaja en el Hospital Illía, en septiembre/05.

El predominio del sexo femenino en la profesión continua vigente, aunque en la actualidad, se da preferencia y se solicita la incorporación de personal masculino para los servicios de guardia.

**TABLA N° 37:**

"Personal por estado civil del H. Arturo Illía de La Paz durante el mes de septiembre de 2005".

<i>Estado Civil</i>	<i>n</i>	<i>Porcentaje</i>
Casados	2	11
Solteros	12	63
Otros	5	26
<i>N</i>	19	100



Fuente: Elaboración propia a través de encuestas al personal que trabaja en el Hospital Illía, en septiembre/05.

Las responsabilidades que ejerce cada uno en el ámbito laboral, social y familiar conlleva al deterioro físico y psicológico del individuo; pero es destacable el esfuerzo y el empeño que ponen de manifiesto para cumplir las actividades y requerimientos del medio.

**TABLA N° 38:**

"Personal por escolaridad del H. Arturo Illía de La Paz durante el mes de septiembre de 2005".

<i>Grado de escolaridad</i>	<i>n</i>	<i>Porcentaje</i>
Primario	8	42
Secundario	9	47
Universitario	2	11
N	19	100



**Fuente:** Elaboración propia a través de encuestas al personal que trabaja en el Hospital Illía, en septiembre/05.

El grado de escolaridad ha ido aumentando debido a la posibilidad que se le ha dado al personal de perfeccionarse, aunque el esfuerzo para lograrlo es mérito de la persona, ya que no cuenta con ningún tipo de ayuda para solventar los gastos que esto le ocasiona.

**TABLA N° 39:**

"Personal por nivel de formación del H. Arturo Illía de La Paz durante el mes de septiembre de 2005".

<i>Nivel de formación</i>	<i>n</i>	<i>Porcentaje</i>
Auxiliar	17	90
Profesional	1	5
Licenciado	1	5
<i>N</i>	19	100



**Fuente:** Elaboración propia a través de encuestas al personal que trabaja en el Hospital Illía, en septiembre/05.

Actualmente del total del personal del auxiliar el 30% se encuentra cursando la profesionalización en enfermería, el 40% aún no ha iniciado sus estudios y el resto queda exento por mayoría de edad.

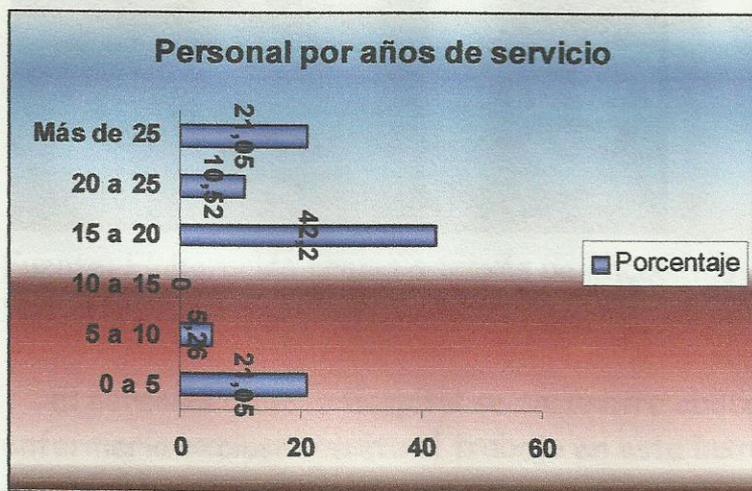
**Fuente:** Elaboración propia a través de encuestas al personal que trabaja en el Hospital Illía, en septiembre/05.

El grupo de trabajo de enfermería se encuentra equilibrado, se manifiesta en forma constante una retroalimentación, lo que les permite estar siempre mejorando las relaciones en el grupo de trabajo.

**TABLA N° 40:**

"Personal por años de servicio del H. Arturo Illía de La Paz durante el mes de septiembre de 2005".

<i>Años de servicio</i>	<i>n</i>	<i>Porcentaje</i>
0-5	4	21,05
5-10	1	5,26
10-15	-	-
15-20	8	42,2
20-25	2	10,52
Más de 25	4	21,05
N	19	100



Fuente: Elaboración propia a través de encuestas al personal que trabaja en el Hospital Illía, en septiembre/05.

El grupo de trabajo de enfermería se encuentra equilibrado, se manifiesta en forma constante una retroalimentación, lo que ha permitido estos últimos años mejorar las relaciones en el grupo y fuera de este.

**TABLA N° 41:**

"Personal por horas de trabajo del H. Arturo Illía de La Paz durante el mes de septiembre de 2005".

<i>Horas de Trabajo</i>	<i>n</i>	<i>Porcentaje</i>
- 36	-	-
36 a 40	17	89
+ 40	2	11
<i>N</i>	19	100



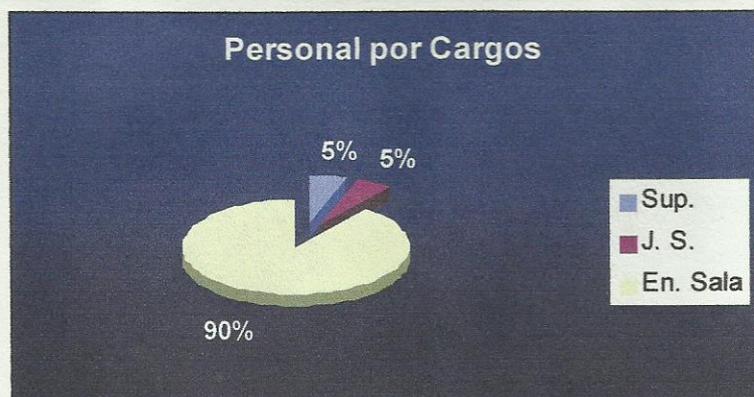
**Fuente:** Elaboración propia a través de encuestas al personal que trabaja en el Hospital Illía, en septiembre/05.

El personal de este hospital se encuentra abocado en lo que respecta a enfermería exclusivamente al trabajo en esta institución ya que el medio no es óptimo, ni ofrece otras alternativas de trabajo en relación a la profesión.

## TABLA N° 42:

"Personal por cargos del H. Arturo Illía de La Paz durante el mes de septiembre de 2005".

<i>Cargos que ocupa</i>	<i>n</i>	<i>Porcentaje</i>
Sup.	1	5
J. S.	1	5
En. Sala	17	90
<b>N</b>	<b>19</b>	<b>100</b>



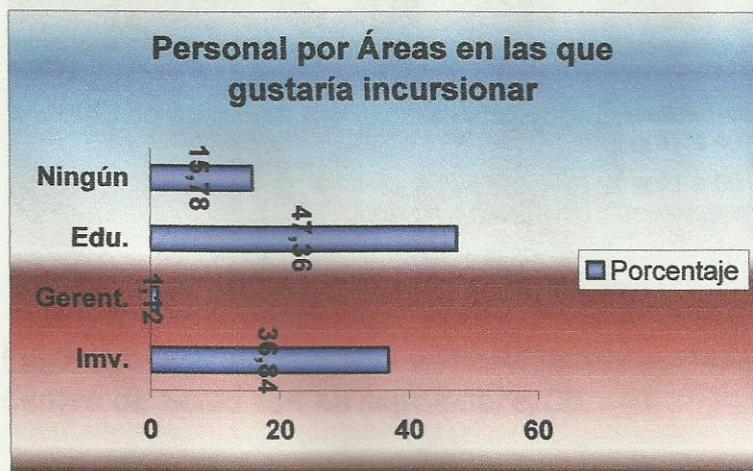
Fuente: Elaboración propia a través de encuestas al personal que trabaja en el Hospital Illía, en septiembre/05.

El organigrama del personal de enfermería, ha permitido el mayor desenvolvimiento y aporte de ideas de trabajo desde el personal ya que se lo incentivan constantemente desde la supervisión para que así sea.

**TABLA N° 43:**

"Personal por áreas en que le gustaría incursionar, del H. Arturo Illía de La Paz durante el mes de septiembre de 2005".

<i>Personal por áreas en que le gustaría incursionar</i>	<i>n</i>	<i>Porcentaje</i>
Investigación	7	36,84
Gerenciamiento	1	1,12
Educación	9	47,36
Ningún	3	15,78
<i>N</i>	20	100



Fuente: Elaboración propia a través de encuestas al personal que trabaja en el Hospital Illía, en septiembre/05.

Se puede observar el interés puesto de manifiesto, para jerarquizar el ejercicio de la profesión pero sólo se puede lograr con el estímulo y reconocimiento o la labor que realizan a diario.

**TABLA N° 44:**

"Personal de enfermería por edad del Centro de Salud N° 134 en el mes de septiembre de 2005 con domicilio en Godoy Cruz, Mendoza".

<i>Edad</i>	<i>F. A.</i>	<i>Proporción</i>	<i>Porcentaje</i>
20 a 30	-	-	-
31 a 40	2	0,50	50
41 a 50	-	-	-
51 a 60	2	0,50	50
N	4		100



Fuente: Elaboración propia a través de encuestas al personal que trabaja en el Centro de Salud 134 en septiembre/05.

La actividad de enfermería, está distribuida de modo tal, que por turno haya un adulto joven y un adulto mayor, de esta manera no se ve afectada la atención con respecto a esta variable.

**TABLA N° 45:**

"Personal por sexo del Centro de Salud N° 134 en el mes de septiembre de 2005 con domicilio en Godoy Cruz, Mendoza".

<i>Sexo</i>	<i>n</i>	<i>F. R.</i>	<i>F. A.</i>	<i>Porcentaje</i>
Masculino	1	0,25	1	25
Femenino	3	0,75	4	75
<i>N</i>	4	100	5	100



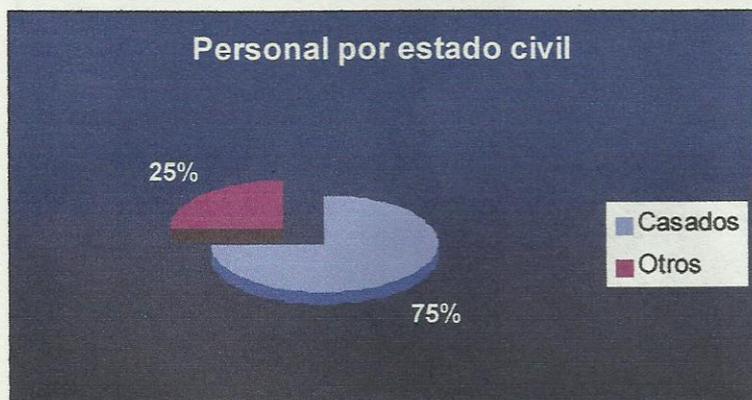
Fuente: Elaboración propia a través de encuestas al personal que trabaja en el Centro de Salud 134 en septiembre/05.

La profesión de enfermería está ejercida desde sus inicios a la actualidad en su mayoría por el sexo femenino.

**TABLA N° 46:**

"Personal por estado civil del Centro de Salud N° 134 en el mes de septiembre de 2005 con domicilio en Godoy Cruz, Mendoza".

<i>Estado civil</i>	<i>F. A.</i>	<i>Proporción</i>	<i>Porcentaje</i>
Solteros	-	-	-
Casados	3	0,75	75
Otros	1	0,25	25
<i>N</i>	4	100	100



Fuente: Elaboración propia a través de encuestas al personal que trabaja en el Centro de Salud 134 en septiembre/05.

Al ser enfermería, ejercida en mayor parte por el sexo femenino y teniendo en cuenta la responsabilidad en el hogar, es mayor el desgaste físico, psíquico y social al que está sometido a diario.

**TABLA N° 47:**

"Personal según el grado de escolaridad del Centro de Salud N° 134 en el mes de septiembre de 2005 con domicilio en Godoy Cruz, Mendoza".

<i>Grado de escolaridad</i>	<i>F. A.</i>	<i>F. R.</i>	<i>F. Ac.</i>	<i>Porcentaje</i>
Primario completo	1	0,25	1	25
Secundario completo	-	-	-	-
Terciario	3	0,75	3	75
N	4	1,00	4	100



Fuente: Elaboración propia a través de encuestas al personal que trabaja en el Centro de Salud 134 en septiembre/05.

Actualmente, el nivel de estudio del personal de enfermería a aumentado debido a las nuevas disposiciones del Ministerio de Salud.

**TABLA N° 48:**

"Personal según el nivel de formación del Centro de Salud N° 134 en el mes de septiembre de 2005 con domicilio en Godoy Cruz, Mendoza".

<i>Nivel de Formación</i>	<i>F. A.</i>	<i>F. R.</i>	<i>Porcentaje</i>
Sin Formación	-	-	-
Auxiliar	1	0,25	25
Profesional	3	0,75	75
Licenciado	-	-	-
N	4	1,00	100



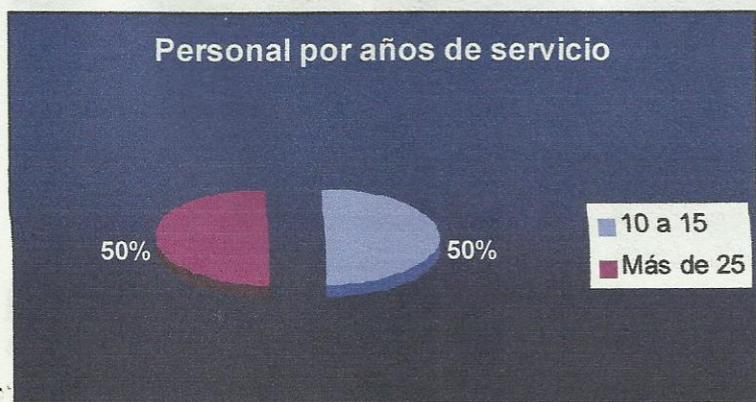
**Fuente:** Elaboración propia a través de encuestas al personal que trabaja en el Centro de Salud 134 en septiembre/05.

Actualmente, el nivel de estudio del personal de enfermería a aumentado debido a las nuevas disposiciones del Ministerio de Salud.

**TABLA N° 49:**

"Personal por años de servicio del Centro de Salud N° 134 en el mes de septiembre de 2005 con domicilio en Godoy Cruz, Mendoza".

<i>Años de servicio</i>	<i>F. Abs.</i>	<i>F. R.</i>	<i>F. Ac.</i>	<i>Porcentaje</i>
0 a 5	-	-	-	-
5 a 10	-	-	-	-
10 a 15	2	0,50	2	50
15 a 20	-	-	-	-
20 a 25	-	-	-	-
Más de 25	2	0,50	4	50
N	4	100		100



Fuente: Elaboración propia a través de encuestas al personal que trabaja en el Centro de Salud 134 en septiembre/05.

Se debe aprovechar y valorar la experiencia de las personas con más antigüedad en el servicio y reconocer sus aportes a la comunidad.

**TABLA N° 50:**

"Personal por horas de trabajo del Centro de Salud N° 134 en el mes de septiembre de 2005 con domicilio en Godoy Cruz, Mendoza".

<i>Horas de Trabajo</i>	<i>F. a.</i>	<i>F. R.</i>	<i>F. A.</i>	<i>Porcentaje</i>
Menos de 36	-	-	-	-
36 a 40	3	0,75	3	75
Más de 40	1	0,25	4	25
N	4	100	4	100



**Fuente:** Elaboración propia a través de encuestas al personal que trabaja en el Centro de Salud 134 en septiembre/05.

Este es un factor muy importante a tener en cuenta por el desgaste físico y mental que ocasionó el accionar de enfermería.

**TABLA N° 51:**

"Personal por cargo que ocupa, del Centro de Salud N° 134 en el mes de septiembre de 2005 con domicilio en Godoy Cruz, Mendoza".

<i>Cargos que ocupa el enfermero</i>	<i>F. a.</i>	<i>F. R.</i>	<i>F. Ac.</i>	<i>Porcentaje</i>
Supervisora	-	-	-	-
J. de Sala	1	0,25	1	25
Enfermera de Sala	3	0,75	4	75
N	4	1,00	4	100



Fuente: Elaboración propia a través de encuestas al personal que trabaja en el Centro de Salud 134 en septiembre/05.

El organigrama del personal de enfermería permite un trabajo armónico y funcional.

**TABLA N° 52:**

"Personal por áreas en que le gustaría incursionar del Centro de Salud N° 134 en el mes de septiembre de 2005 con domicilio en Godoy Cruz, Mendoza".

Áreas en que le gustaría incursionar	F. Ab.	F. R.	F Ac.	Porcentaje
Investigación	1	0,25	1	25
Gerenciamiento	1	0,25	2	25
Educación	2	0,50	4	50
Ninguna	-	-	-	-
N	4	1,00	4	100



**Fuente:** Elaboración propia a través de encuestas al personal que trabaja en el Centro de Salud 134 en septiembre/05.

En los diferentes ámbitos del ejercicio de la profesión se puede observar el anhelo de superación constante puesto de manifiesto por el personal.

**TABLA N° 53:**

**"Enfermeros por edades del Centro de Salud N° 134 (Godoy Cruz) y Hospital A. Illía (La Paz) Mendoza, septiembre de 2005."**

Edad	Instituciones		N
	Centro de Salud N° 134	Hospital A. Illía	
	n	n	
20 - 30	-	-	-
31 - 40	2	3	5
41 - 50	-	10	10
51 - 60	2	6	8
N	4	19	23

Edad	Instituciones		N
	Centro de Salud N° 134	Hospital A. Illía	
	Porcentaje	Porcentaje	
20 - 30	-	-	-
31 - 40	25	75	100
41 - 50	-	100	100
51 - 60	25	75	100
N	17,40	82,60	100

**Fuente:** Datos obtenidos de encuestas realizadas.

**Comentario:** La edad es un factor muy importante a tener en cuenta, Hemos podido observar en ambas instituciones la distribución del mismo brinda un equilibrio. Debemos valorar que las personas de tercera edad puede brindar su experiencia de vida aportando sus conocimientos compartiéndolos con la gente joven.

**TABLA N° 54:**

"Enfermeros por nivel de formación del Centro de Salud N° 134 y Hospital A. Illía, Mendoza, septiembre 2005."

Nivel de formación	Instituciones		N
	Centro de Salud N° 134	Hospital A. Illia	
	n	n	
Sin formación	-	-	
Auxiliares	1	17	18
Profesionales	3	1	4
Licenciados	-	1	1
<b>N</b>	<b>4</b>	<b>19</b>	<b>23</b>

Nivel de formación	Instituciones		N
	Centro de Salud N° 134	Hospital A. Illia	
	Porcentaje	Porcentaje	
Sin formación	-	-	-
Auxiliares	5,60	94,40	100
Profesionales	75	25	100
Licenciados	-	100	100
<b>N</b>	<b>17,40</b>	<b>82,60</b>	<b>100</b>

**Fuente:** Datos obtenidos de encuestas realizadas.

**Comentario:** Este alto porcentaje de auxiliares nos hace reaccionar y nos preocupa la falta de estímulos para continuar avanzando e incursionar en las distintas áreas que nos compete a nuestra profesión, queremos creer que la distancia y el costo son condicionantes que dificultan la superación. También debemos tener en cuenta aquellas personas que están llegando a la edad de jubilarse cansados de luchar en la vida.

**TABLA N° 55:**

"Enfermeros por años de servicio del Centro de Salud N° 134 y Hospital A. Illía, Mendoza, septiembre 2005."

Años de servicio	Instituciones		N
	Centro de Salud N° 134	Hospital Illía	
	n	n	
0 - 5	-	3	3
5 - 10	-	2	2
10 - 15	2	-	2
15 - 20	-	8	8
20 - 25	-	2	2
Más de 25	2	4	6
N	4	19	23

Años de servicio	Instituciones		N
	Centro de Salud N° 134	Hospital Illía	
	Porcentaje	Porcentaje	
0 - 5	-	100	100
5 - 10	-	100	100
10 - 15	100	-	100
15 - 20	-	100	100
20 - 25	-	100	100
Más de 25	33,30	66,70	100
N	17,40	82,60	100

**Fuente:** Datos obtenidos de encuestas realizadas.

**Comentario:** Los años de servicio en nuestra profesión van marcando el accionar de enfermería ya que socialmente no somos reconocidos, faltan estímulos económicos y sociales. Hay dejaste emocional y físico, si bien en este momento hay beneficios para las personas mayores de 55 años que trabajan una hora menos por día.

**TABLA N° 56:**

"Enfermeros por horas de trabajo del Centro de Salud N° 134 y Hospital A. Illía, Mendoza, septiembre 2005."

Horas de trabajo	Instituciones		N
	Centro de Salud N° 134	Hospital A. Illía	
	n	n	
Menos de 36	-	-	-
36 - 40	3	17	20
Más de 40	1	2	3
N	4	19	23

Horas de trabajo	Instituciones		N
	Centro de Salud N° 134	Hospital A. Illía	
	Porcentaje	Porcentaje	
Menos de 36	-	-	-
36 - 40	15	85	100
Más de 40	33,30	66,70	100
N	17,40	82,60	100

**Fuente:** Datos obtenidos de encuestas realizadas.

**Comentario:** Es un condicionante muy importante a tener en cuenta, la mayoría de las enfermeras trabajaron dobles turnos en diferentes instituciones ocasionando esto estrés laboral, lo que desmerece la calidad de atención que se brinda a la comunidad e incluso a la misma familia.

**TABLA N° 57:**

"Enfermeros por áreas que les gustaría incursionar del Centro de Salud N° 134 y Hospital A. Illia, Mendoza, septiembre 2005."

Áreas que le gustaría incursionar	Instituciones		N
	Centro de Salud N° 134	Hospital A. Illia	
	n	n	
Investigación	1	7	8
Gerencia	1	1	2
Educación	2	9	11
Ninguna	-	3	3
N	4	20	24

Áreas que le gustaría incursionar	Instituciones		N
	Centro de Salud N° 134	Hospital A. Illia	
	Porcentaje	Porcentaje	
Investigación	12,5	87,5	100
Gerencia	18,10	81,90	100
Educación	50	50	100
Ninguna	-	100	100
N	16	84	100

**Fuente:** Datos obtenidos de encuestas realizadas.

**Comentario:** La predisposición por querer superarse dentro de la profesión es buena, aunque a cierto porcentaje parece no importarle, será por la falta de estímulos, reconocimiento social y económico, las distancias, los años de servicio o, las horas de trabajo.

**TABLA N° 58:**

"Población por edades del Centro de Salud N° 134 y Hospital A. Illía, Mendoza, septiembre 2005."

Edad	Instituciones		N
	Centro de Salud N° 134	Hospital A. Illía	
	n	n	
15 a 25	9	2	11
26 a 35	15	5	20
36 a 45	10	14	24
46 a 55	11	13	24
56 a 65	3	4	7
66 a 75	2	6	8
76 a 85	-	2	2
N	50	46	96

Edad	Instituciones		N
	Centro de Salud N° 134	Hospital A. Illía	
	Porcentaje	Porcentaje	
15 a 25	81,82	18,18	100
26 a 35	75	25	100
36 a 45	41,67	58,63	100
46 a 55	45,83	54,17	100
56 a 65	42,85	57,15	100
66 a 75	25	75	100
76 a 85	-	100	100
N	52,08	47,92	100

**Fuente:** Datos obtenidos de encuestas realizadas.

**Comentario:** La edad de las personas que acuden a las diferentes instituciones marca un nivel de requerimientos a tener en cuenta; desde el tiempo que necesita y el que realmente dedicamos. No es lo mismo para el adulto joven, que el que necesita el que está en la tercera edad o el anciano.

**TABLA N° 59:**

"Población por grado de conformidad con la atención del Centro de Salud N° 134 y el Hospital A. Illía, Mendoza, septiembre 2005."

Está conforme con la atención de Enfermería	Instituciones		N
	Centro de Salud N° 134	Hospital A. Illía	
	n	n	
Siempre	42	32	74
Casi- siempre	2	10	12
A veces	6	5	11
Nunca	-	1	1
N	50	48	98

Está conforme con la atención de Enfermería	Instituciones		N
	Centro de Salud N° 134	Hospital A. Illía	
	Porcentaje	Porcentaje	
Siempre	56,76	43,24	100
Casi- siempre	16,66	83,34	100
A veces	54,54	45,46	100
Nunca	-	100	100
N	50	48	98

**Fuente:** Datos obtenidos de encuestas realizadas.

**Comentario:** Al tomarse la población más exigente es difícil dar conformidad a todos. La falta de personal condiciona la calidad y eficiencia de la atención. También el nivel de formación del personal es un factor a tener en cuenta.

**TABLA N° 60:**

"Población por grado de valoración al trabajo de Enfermería en el Centro de Salud N° 134 y el Hospital A. Illía, Mendoza, septiembre 2005."

Grado de valoración al trabajo de Enfermería	Instituciones		N
	Centro de Salud N° 134	Hospital A. Illía	
	n	n	
Excelente	27	26	53
Muy Bueno	18	17	35
Bueno	4	7	11
Regular	1	-	1
N	50	50	100

Grado de valoración al trabajo de Enfermería	Instituciones		N
	Centro de Salud N° 134	Hospital A. Illía	
	Porcentaje	Porcentaje	
Excelente	50,94	49,06	100
Muy Bueno	51,42	48,58	100
Bueno	36,37	63,63	100
Regular	100	-	100
N	50	50	100

**Fuente:** Datos obtenidos de encuestas realizadas.

**Comentario:** Al valorar al personal de Enfermería las diferentes comunidades lo hicieron positivamente en su mayoría; pero hay un margen que es el que debemos investigar para saber como brindar mejores servicios acordes a cada comunidad.

**TABLA N° 61:**

"Población por grado de conocimiento del Personal de Enfermería en el Centro de Salud N° 134 y el Hospital A. Illía, Mendoza, septiembre 2005."

Conocimiento del Personal de Enfermería	Instituciones		N
	Centro de Salud N° 134	Hospital A. Illía	
	n	n	
Mucho conocimiento	43	40	83
Conocimiento	5	4	9
Poco Conocimiento	-	1	1
No Contesta	2	3	5
N	50	48	98

Conocimiento del Personal de Enfermería	Instituciones		N
	Centro de Salud N° 134	Hospital A. Illía	
	Porcentaje	Porcentaje	
Mucho conocimiento	51,80	48,20	100
Conocimiento	55,56	44,44	100
Poco Conocimiento	-	100	100
No Contesta	40	60	100
N	51,02	48,98	100

**Fuente:** Datos obtenidos de encuestas realizadas.

**Comentario:** En ambas instituciones la comunidad reconoce positivamente el desempeño de Enfermería en sus diferentes áreas de servicio.

**TABLA N° 62:**

"Población por grado de preservación de intimidad del Personal de Enfermería en el Centro de Salud N° 134 y el Hospital A. Illía, Mendoza, septiembre 2005."

El personal de Enfermería preserva su intimidad	Instituciones		N
	Centro de Salud N° 134	Hospital A. Illía	
	n	n	
Siempre	41	41	82
Casi-Siempre	9	4	13
Nunca	-	1	1
No contesta	-	2	2
N	50	48	98

El personal de Enfermería preserva su intimidad	Instituciones		N
	Centro de Salud N° 134	Hospital A. Illía	
	Porcentaje	Porcentaje	
Siempre	50	50	100
Casi-Siempre	69,23	30,77	100
Nunca	-	100	100
No contesta	-	100	100
N	51,03	48,97	100

**Fuente:** Datos obtenidos de encuestas realizadas.

**Comentario:** Las instituciones a veces no cuentan con estructuras acordes a las necesidades de las comunidades y siempre debemos tener en cuenta la edad e idiosincrasia de las personas que atendemos.

**TABLA N° 63:**

"Población por grado de satisfacción en aclarar dudas del Personal de Enfermería en el Centro de Salud N° 134 y el Hospital A. Illía, Mendoza, septiembre 2005."

Aclara sus dudas el personal de Enfermería	Instituciones		N
	Centro de Salud N° 134	Hospital A. Illía	
	n	n	
Siempre	42	26	68
Casi-Siempre	4	8	12
Nunca	1	-	1
No contesta	3	14	17
N	50	48	98

Aclara sus dudas el personal de Enfermería	Instituciones		N
	Centro de Salud N° 134	Hospital A. Illía	
	Porcentaje	Porcentaje	
Siempre	61,76	38,24	100
Casi-Siempre	33,33	66,67	100
Nunca	100	-	100
No contesta	17,64	82,36	100
N	51,02	48,98	100

**Fuente:** Datos obtenidos de encuestas realizadas.

**Comentario:** La población no se siente satisfecha y muchas debemos tener en cuenta el nivel social para la clase de valoración que hace y como percibe la atención que le brinda.

**TABLA N° 64:**

"Población por calidad de atención que espera del Personal de Enfermería en el Centro de Salud N° 134 y el Hospital A. Illía, Mendoza, septiembre 2005."

¿Qué espera del personal de Enfermería?	Instituciones		N
	Centro de Salud N° 134	Hospital A. Illía	
	n	n	
Amable	26	23	49
Responsable	36	22	58
Confiable	15	16	31
Respetuoso	16	16	32
Gentil	7	2	9
Todas	7	6	13
N	107	85	92

¿Qué espera del personal de Enfermería?	Instituciones		N
	Centro de Salud N° 134	Hospital A. Illía	
	Porcentaje	Porcentaje	
Amable	53,06	46,94	100
Responsable	62,06	37,94	100
Confiable	48,38	51,62	100
Respetuoso	50	50	100
Gentil	46,66	53,34	100
Todas	53,84	46,16	100
N			100

**Fuente:** Datos obtenidos de encuestas realizadas.

**Comentario:** El compromiso con la comunidad nos exige una integración dentro de las mismas que nos permita detectar sus necesidades y satisfacer sus demandas. Consideramos como enfermeras que la capacitación continua nos permite actualizarnos constantemente y esto hará a la buena imagen de la profesión donde la población se sienta contenida y la enfermera esté orgullosa de serlo.

## IV. CONCLUSIÓN

Concluida nuestra investigación y basándonos en la información que pudimos obtener de las poblaciones de estudio urbano- rural, consideramos que la imagen social de la enfermera, para estas comunidades fue positiva.

Según la categorización de la población por edades podemos ver que el 70% corresponde al adulto joven y mayor, siendo esta más exigente por la que presenta un grado de insatisfacción del 12% en cuanto al trabajo de Enfermería. Pero si bien estas poblaciones reconocen el desempeño de Enfermería en sus diferentes áreas de servicio con un 95% valorando los conocimientos de Enfermería satisfactoriamente.

Pese a las dificultades que se presentan en toda institución desde su infraestructura (que no está acorde a las necesidades de las distintas comunidades y la falta de personal de enfermería ya que estas poblaciones van creciendo continuamente).

En cuanto a las encuestas realizadas al personal de enfermería podemos decir que el 50% esta en constante movimiento buscando su crecimiento personal y profesional, sin importarle la distancia, trabajando efectivamente con actitudes positivas frente a los demás.

## V. RECOMENDACIONES

Por todo lo expuesto, recomendamos:

- ⇒ Pugnar por optimizar los niveles de prestación de servicios con eficiencia y eficacia mediante normas y protocolos de servicio.
- ⇒ Luchar por la reivindicación, reconocimiento y autonomía a través del compromiso y participación en asociaciones representativas de la profesión.
- ⇒ Destacar el movimiento continuo mediante la profesionalización.
- ⇒ Implementar actividades tendientes a mejorar la calidad de atención a través de la evaluación periódica del estado físico del personal y participación en actividades recreativas.
- ⇒ Sugerir a las autoridades pertinentes, la creación del comité de docencia en el Hospital Arturo Illía.
- ⇒ Estar siempre dispuestos al aprendizaje en beneficio de nuestras comunidades mediante la constante capacitación para lo que se sugiere, la implementación de cursos semestrales evaluativos y de acuerdo a los requerimientos del medio.
- ⇒ Fomentar la comunicación y el entendimiento entre nuestros pares a través del diálogo, reuniones informativas, organización de festejos, etc.
- ⇒ Integrarnos dentro de los equipos interdisciplinarios mediante ateneos donde se expondrán las inquietudes y/ o sugerencias de sus miembros.

## VI. REFERENCIACIÓN BIBLIOGRÁFICA

- CANALE, F; ALVORADO, E, "Metodología de la Investigación", 1º ed., (ED. Pineda, 1986), Bibl. particular.
- DUGAS, B., "Tratado de Enfermería Práctica", 4º ed., (México, ED. Interamericana, 1986), Bibl. particular.
- LIC. SAVOLL, María Mercedes, "Introducción a la Sociología" (apuntes), (Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Médicas, período académico, 1994). Bibl. particular.
- BIBLIOTECA DE CONSULTA MICROSOFT, "Encarta", (2004), Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.
- RECOPIACIÓN BIBLIOGRÁFICA, "Investigación en Enfermería", (1999). Bibl. de la Universidad Nacional de Cuyo.
- RIOPELLE, Lise, y otros, "Cuidados de Enfermería, un proceso centrado en las necesidades de la persona", 1º ed., (España, ED. Interamericana. McGraw - Hill, 1993), Bibl. particular. Pág. 1.
- ROSSETTI, "Hacia dónde va la Enfermería", 1º ed., (1968), Bibl. particular.
- EUDEBA, "Perfiles Doctrinarios y Ubicación de la Salud Pública", (1964), Bibl. particular.
- BLALOK, H, "Estadística Social", (1986), Bibl. particular.
- Henderson, Virginia, "Basic Principles of Nursing Care", 4º ed., (1968), Bibl. particular.
- "Estadística II.", (Apuntes), UNCórdoba.
- VARELA, NOELIA M, "Influencia de la adopción en la familia", (Mendoza, 2004).

# MODELO DE ENCUESTAS

## 1. BALCESTA AL NOROCCIDENTE

Nombre: .....

Ciudad: .....

Estado civil: .....

Profesión: .....

Al responder la siguiente encuesta, usted está colaborando con un trabajo de investigación referida a la "VISION DE LA COMUNIDAD SOBRE LA IMAGEN SOCIAL DE LA ENFERMERA". Por ello le pedimos que sea coherente y consciente a la hora de responder la misma.

A. Marque con una cruz la respuesta que considere correcta:

1. Lugar de trabajo:  Hospital Arturo Illia  
 Centro de Salud N° 134

2. Nivel de Egreso:  Inicial  
 Secundario completo  
 Terciario completo


# ANEXOS

3. Nivel Profesional:  Sin formación  
 Auxiliar  
 Profesional  
 Licenciada

4. Personal de:  Planta  
 Contratado

5. ¿Cuántas horas trabaja semanalmente?:  - de 36 Hs.  
 De 36 a 40 Hs.  
 + de 40 Hs.

6. Años de servicio:  0 - 5 años  
 5 - 10 años  
 10 - 15 años  
 15 - 20 años  
 20 - 25 años  
 + de 25 años

# MODELO DE ENCUESTAS

## 1. ENCUESTA AL PERSONAL N° .....

Edad:.....

Sexo:.....

Estado civil:.....

Nacionalidad:.....

Al responder la siguiente encuesta, usted esta colaborando con un trabajo de investigación referida a la "**VISIÓN DE LA COMUNIDAD SOBRE LA IMAGEN SOCIAL DE LA ENFERMERA**". Por ello le pedimos que sea coherente y consciente a la hora de responder la misma.

### A. Marque con una cruz la respuesta que considere correcta:

1. Lugar de trabajo:  Hospital Arturo Illía  
 Centro de Salud N° 134

2. Nivel de Escolaridad:

- Primario completo  
Secundario completo  
Terciario completo

Sí	No
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Nivel Profesional:  Sin formación  
 Auxiliar  
 Profesional  
 Licenciado

4. Personal de:  Planta  
 Contratado

5. ¿Cuántas horas trabaja semanalmente?:  - de 36 Hs.  
 De 36 a 40 Hs.  
 + de 40 Hs.

6. Años de servicio:  0 - 5 años  
 5 - 10 años  
 10 - 15 años  
 15 - 20 años  
 20 - 25 años  
 + de 25 años

B. Responda

1. ¿Qué cargo ocupa en su lugar de trabajo?  Supervisora  
 Jefe de Servicio  
 Enfermera de sala

2. Dentro de la profesión, ¿en qué área le gustaría incurrir?

- Investigación  
 Gerenciamiento  
 Educación  
 Ninguna

DESDE YA, MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN...

## 2. ENCUESTA AL CLIENTE N°.....

Sus Datos:

Edad:.....

Sexo:.....

Estado civil:.....

Nacionalidad:.....

Al responder la siguiente encuesta, Usted esta colaborando con un trabajo de investigación referida a la "VISIÓN DE LA COMUNIDAD SOBRE LA IMAGEN SOCIAL DE LA ENFERMERA". Por ello le pedimos que sea coherente y consciente a la hora de responder la misma.

### A. Marque con una cruz la respuesta que considere correcta:

1- Tiene Ud. Obra social?

Sí

No

2- ¿ Concorre al centro asistencial?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

### B. Marque con una cruz lo que considere correcto y responda:

1- ¿Está conforme con la atención que recibe?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

2- Según su opinión: ¿Cómo es el trabajo de Enfermería?

Excelente

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

3- Podría indicar su grado de satisfacción en la atención de Enfermería

Muy Bueno

Bueno

Regular

Malo

4- El tiempo de espera para la atención del Servicio de Enfermería, lo considera:  Corto  
 Moderado  
 Prolongado

5- Cómo califica la presentación (uniforme...) del personal de Enfermería  
 Muy Bueno  
 Bueno  
 Regular  
 Malo

6- Según su opinión, considera que el personal de Enfermería posee los conocimientos necesarios para desarrollar su trabajo?  
 Muchos conocimientos  
 Medianamente  
 Pocos conocimientos

7- ¿El personal de Enfermería preserva su intimidad cuando Ud. lo necesita?  
 Siempre  
 Casi siempre  
 Nunca

8- ¿Se siente respetado y considerado por el personal de Enfermería?  
 Siempre  
 Casi siempre  
 Nunca

9- Cuando lleva a control a sus hijos, la Enfermera satisface sus dudas?  
 Siempre  
 Casi siempre  
 Nunca

10- Cuando le administran una vacuna, la Enfermera le explica las reacciones adversas que puede tener?  
 Siempre  
 A veces  
 Nunca

11- ¿Qué espera Usted del personal de Enfermería? Que sea:  
 Amable  
 Responsable  
 Confiable  
 Respetuoso  
 Gentil

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN...

Unidad de análisis	Edad	Sexo		Estado Civil			Nacionalidad		A-1		A-2		B-1		B-2		B-3		B-4		B-5						
		M	F	Casado	Soltero	Otro	Arg.	Otra	SI	NO	S	Cs	AV	N	S	Cs	AV	N	E	MB	B	R	M	MB	B	R	M
1	50		X	X			X		X					X						X			X				
2	28		X	X			X		X					X						X			X				
3	47		X		X		X		X					X						X			X				
4	26		X		X		X		X					X						X			X				
5	19		X		X		X		X					X						X			X				
6	31		X		X		Chilena		X					X						X			X				
7	45		X		X		X		X					X						X			X				
8	18		X		X		X		X					X						X			X				
9	47		X		X		X		X					X						X			X				
10	47		X		X		X		X					X						X			X				
11	23		X		X		X		X					X						X			X				
12	40		X		X		X		X					X						X			X				
13	40		X		X		X		X					X						X			X				
14	26		X		X		X		X					X						X			X				
15	51		X		X		Chilena		X					X						X			X				
16	33		X		X		X		X					X						X			X				
17	36		X		X		X		X					X						X			X				
18	19		X		X		X		X					X						X			X				
19	24		X		X		X		X					X						X			X				
20	23		X		X		X		X					X						X			X				
21	38		X		X		X		X					X						X			X				
22	48		X		X		X		X					X						X			X				
23	34		X		X		X		X					X						X			X				
24	26		X		X		X		X					X						X			X				
25	73		X		X		X		X					X						X			X				
26	55		X		X		X		X					X						X			X				
27	56		X		X		X		X					X						X			X				
28	25		X		X		X		X					X						X			X				
29	48		X		X		X		X					X						X			X				
30	53		X		X		X		X					X						X			X				
31	52		X		X		X		X					X						X			X				
32	42		X		X		X		X					X						X			X				
33	22		X		X		X		X					X						X			X				
34	42		X		X		X		X					X						X			X				
35	60		X		X		X		X					X						X			X				
36	37		X		X		X		X					X						X			X				







Unidad de análisis	Edad	Sexo		Estado Civil			Nacionalidad		A-1		A-2			B-1			B-2			B-3			B-4		B-5			
		M	F	Casado	Soltero	Otro	Arg.	Otra	SI	NO	S	Cs	AV	N	S	Cs	AV	N	E	MB	B	R	M	B	B	R	M	
73																												
74	34		X	X			X				X	NO	X				X			X			X					X
75	74		X							X			X				X			X			X					X
76	45	X									X			X					X			X					X	X
77	36		X				X				X			X					X			X					X	X
78	51		X				X							X					X			X					X	X
79	49		X						X					X					X			X			X			X
80	46		X				X							X					X			X					X	X
81	58	X					X							X					X			X						X
82										X				X					X			X						X
83	45		X						X				X						X			X						X
84	52		X				X					X		X					X			X						X
85	52		X						X			X		X					X			X						X
86	71	X					X			X				X					X			X						X
87	47	X					X			X				X					X			X						X
88	45		X				X			X				X					X			X						X
89	28		X				X							X					X			X						X
90	76		X						X					X					X			X						X
91	21		X				X							X					X			X						X
92	32		X						X				X						X			X						X
93	46	X					X			X				X					X			X						X
94	53		X				X			X				X					X			X						X
95	71	X					X			X				X					X			X						X
96	47		X				X			X				X					X			X						X
97	72	X					X			X				X					X			X						X
98	72	X					X			X				X					X			X						X
99	48		X				X			X				X					X			X						X
100	46	X					X			X				X					X			X						X



Unidad de análisis	Edad	Sexo		Estado Civil			Nacionalidad		Lugar de trabajo		Nivel de escolaridad				Nivel Profesional			
		F	M	Casado	Soltero	Otro	Arg.	Otra	C.Salud	H.A.Illia	Primario	Secundario	Terciario	S/Formación	Aux.	Prof.	Lic.	
1	32	X					X		X		X							
2	57		X	X			X		X		X							X
3	58	X		X			X		X		X							X
4	34	X		X			X		X		X							X
5	48	X					X		X		X							
6	32	X				X	X		X		X							X
7	40	X					X		X		X							
8	42		X	X			X		X		X							
9	47		X	X			X		X		X							
10	59	X		X			X		X		X							
11	41	X				S	X		X									
12	46	X		X			X		X									X
13	37	X				X	X		X		X							
14	52	X				X	X		X		X							
15	57	X				X	X		X		X							
16	49	X		X			X		X		X							
17	54	X		X			X		X		X							
18	47	X		X			X		X		X							
19	59	X		X			X		X				X					
20	47	X		X			X		X		X							
21	51	X		X			X		X		X							
22	50	X		X			X		X		X			X				
23	48		X	X			X		X		X							



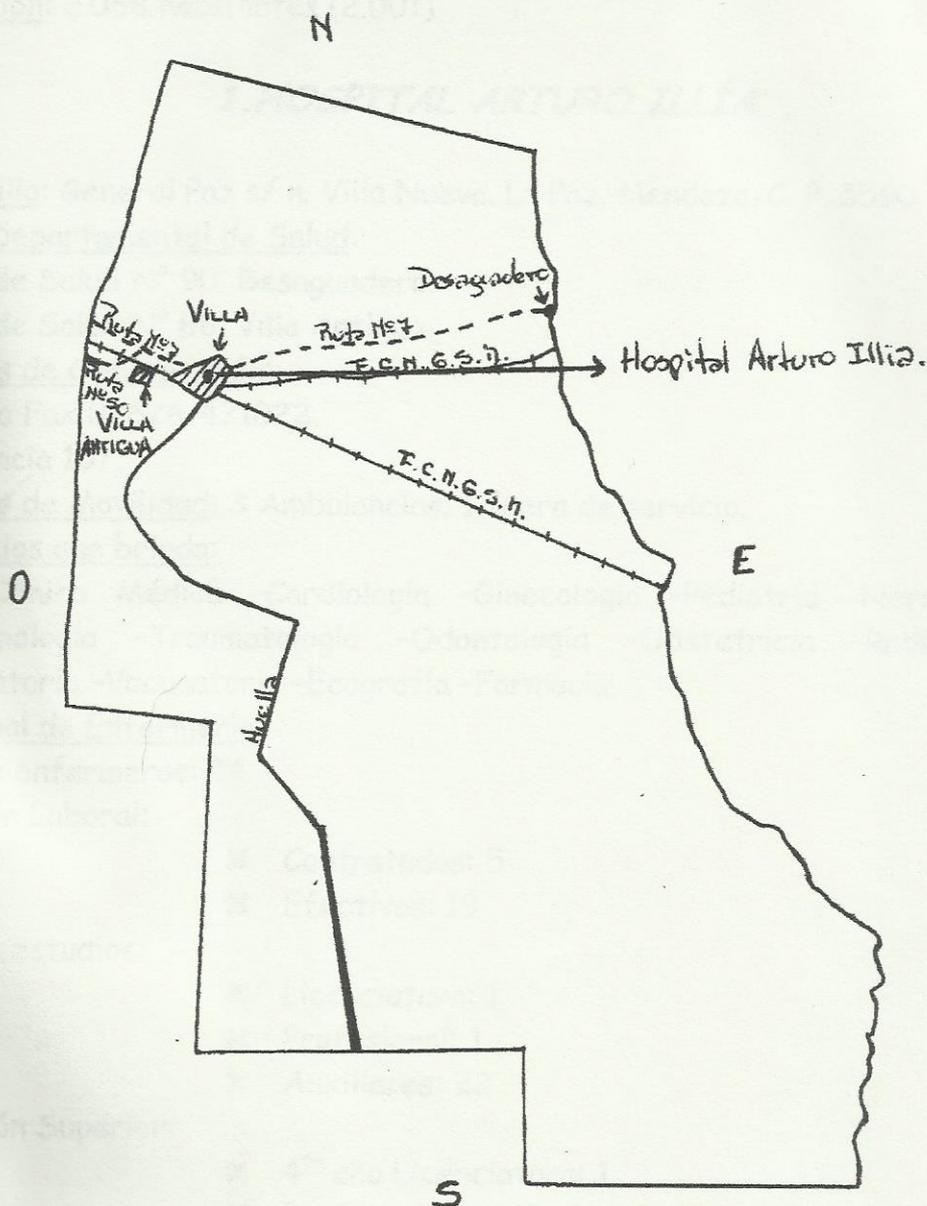
# ANEXO N° 1 Y 2

## A. POBLACIÓN DE ESTUDIO

Todo el Personal de Enfermería que desempeña actividades en el Hospital Arturo Illia (La Paz) y el Centro de Salud N° 134 (Godoy Cruz).

## B. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

### LA PAZ



Superficie: 7105 km<sup>2</sup>

Extensión:

⇒ Norte a Sur- 133km

⇒ Oeste a Este- 80km

Límites:

⇒ Norte- Departamento de Lavalle

⇒ Este- Provincia de San Luis

⇒ Sur- Departamento de San Rafael

⇒ Oeste- Departamento de Santa Rosa

División Administrativa:

⇒ Villa Cabecera

⇒ Desaguadero

⇒ Villa Antigua

⇒ Chacritas

Población: 8.068 habitantes (2.001)

## 1. HOSPITAL ARTURO ILLÍA

Domicilio: General Paz s/ n. Villa Nueva. La Paz. Mendoza. C. P. 5590

Área Departamental de Salud:

⇒ Centro de Salud N° 90. Desaguadero.

⇒ Centro de Salud N° 88. Villa Antigua.

Medios de Comunicación:

⇒ Teléfono Fax 02626-421022.

⇒ Emergencia 107.

Medios de Movilidad: 3 Ambulancias; 1 fuera de servicio.

Servicios que brinda:

-Clínica Médica -Cardiología -Ginecología -Pediatría -Nefrología -  
Oftalmología -Traumatología -Odontología -Obstetricia -Radiología -  
Laboratorio -Vacunatorio -Ecografía -Farmacia.

Personal de Enfermería:

⇒ Total de enfermeros: 24

⇒ Condición Laboral:

× Contratados: 5

× Efectivos: 19

⇒ Nivel de estudios:

× Licenciatura: 1

× Profesional: 1

× Auxiliares: 22

⇒ Educación Superior:

× 4<sup>to</sup> año Licenciatura: 1

× Profesionalización de Auxiliares: 4

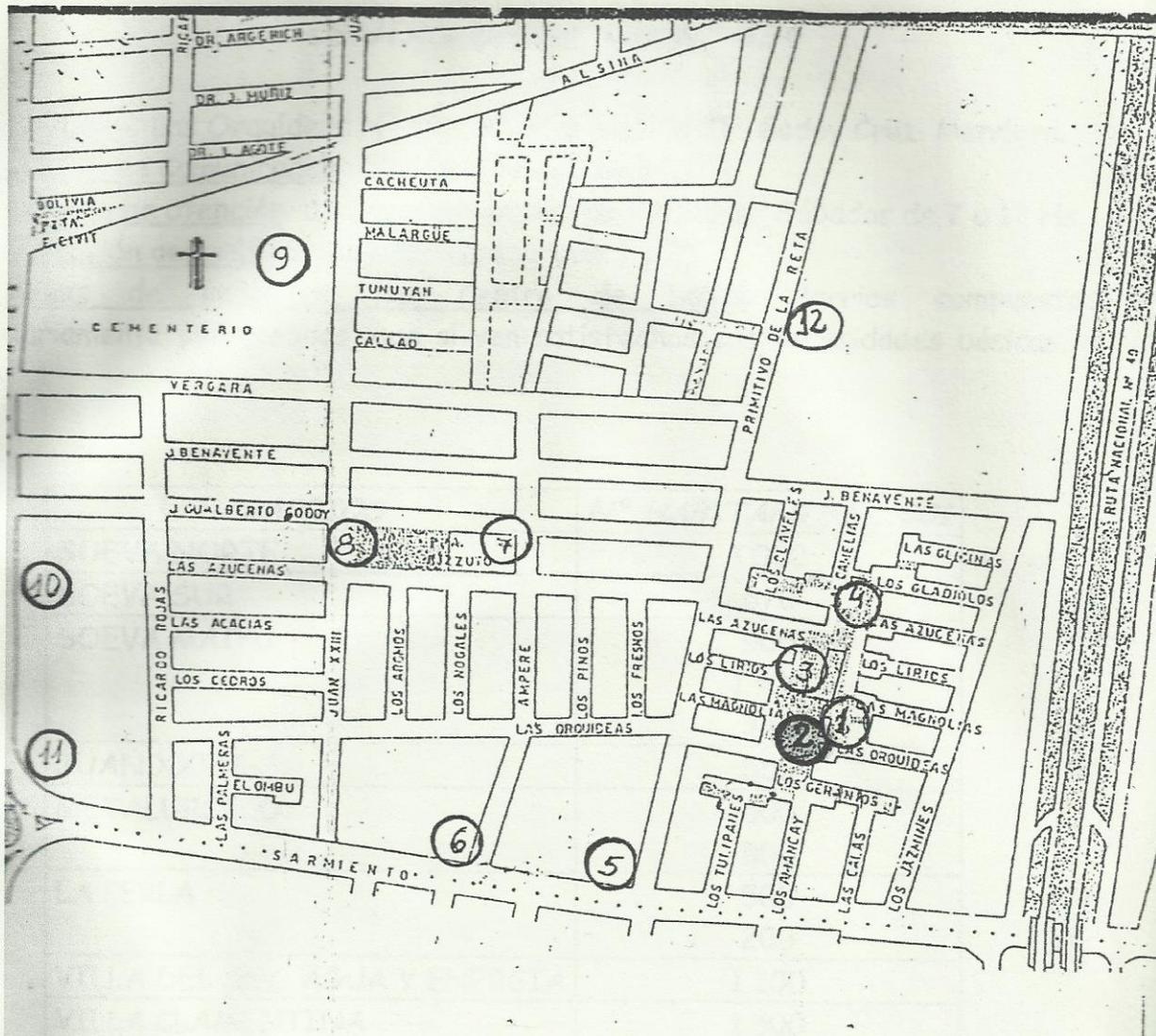
⇒ Diagrama de enfermería:

- × Supervisora de Enfermería: Lic. Pereyra Sonia.
- × Jefa de Enfermería: Enfermera Cortez Berta.
- × Servicio de Guardia: un enfermero por turno.
- × Servicio de Internación: dos enfermeros por turno.
- × Servicio de Consultorio: un enfermero de turno mañana; un enfermero turno tarde
- × Servicio Esterilización: un enfermero turno mañana.
- × Servicio Vacunación: un enfermero turno mañana.

⇒ Prestaciones de Enfermería:

- × Tareas específicas de enfermería (inyectable, curaciones, nebulizaciones, control de signos vitales, primeros auxilios, etc.).
- × Traslado de pacientes a centros de mayor complejidad.
- × Control de niños sanos y embarazadas.
- × Vacunación de niños, embarazadas y adultos.
- × Tratamientos ambulatorios.





1. Asociación Malvinas Argentinas.
2. Centro de Salud N° 134.
3. Escuela 1° de Febrero.
4. Centro Cultural Malvinas Argentinas.
5. Supermercado VEA.
6. Escuela Victoriano Montes.
7. Escuelas Gabriel del Mazzo y Rafael Montemayor.
8. Plaza Rizzuto.
9. Cementerio.
10. Coca Cola.
11. Estación de Servicio.
12. B° Unión y Patria.

## CENTRO DE SALUD N° 134

Domicilio: Las Orquídeas N° 996. B° SOEVA NORTE. Godoy Cruz. Mendoza.

Medios de Comunicación: Teléfono N° 4520664.

Horario de atención: de Lunes a Viernes, de 7 a 19Hs/ Sábados de 7 a 12 Hs.

Ubicación geográfica: (adjunto cartografía 1 y 2).

Áreas de influencia del Centro de Salud: Barrios compuestos mayoritariamente por familias, que sí ven satisfechas sus necesidades básicas, a saber:

A.

<i>BARRIOS</i>	<i>N° HABITANTES 2.001</i>
SOEVA NORTE	1.000
SOEVA SUR	670
SOEVA MAIPÚ	900
	1.400
	350
JUAN XXIII	550
METALÚRGICO	500
	500
LA PERLA	500
	200
VILLA DEL SOL. AGUA Y ENERGÍA	1.300
VILLA CLAMENTINA	1.500
VICTORIANO MONTES	3.000
<b>TOTAL</b>	<b>14.370</b>

Barrios compuestos por familias que no ven satisfechas sus necesidades básicas:

B. BARRIO UNIÓN Y PATRIA (en proceso de erradicación). Constituido por 150 familias con 900 habitantes aproximadamente.

### Servicios que brinda

SERVICIOS	MÉDICO TRATANTE	DÍAS DE ATENCIÓN	HORARIOS
Odontología	Dr. F. Arias	Lunes, Miércoles, Viernes	8 a 12 Hs.
Odontopediatría	Dra. C. Monte	Lunes Martes y Jueves	13 <sup>30</sup> a 17 <sup>30</sup> Hs. 8 a 12 Hs.

Clínica Médica	Dr. O. Ferreros	Lunes a Viernes	14 <sup>30</sup> a 18 <sup>30</sup> Hs.
Ginecología	Dr. L. Reta	Lunes a Viernes	8 a 12 Hs.
Pediatría Matutina	Dra. E. Méndez	Lunes a Viernes	8 a 12 Hs.
Pediatría Vespertina	Dr. F. Díaz	Lunes a Jueves	14 a 18Hs.
Psicología	Lic. G. Fontana	Lunes a Viernes	8 a 13 Hs.

**Nota:** Sábados rotativos.

Además de los profesionales con los que cuenta el Centro de Salud, existe una administradora encargada de dar los turnos y manejar el Archivo de Historias Clínicas, y una empleada en servicios generales, que trabaja doble turno.

#### Personal de Enfermería:

El plantel de Enfermería esta constituido por 4 personas en total, de planta permanente, distribuidos según necesidades del Servicio. Ellos son:

⇒ Jefa de Servicio: Enfermero Auxiliar, Sr. López Antonio. Realizando profesionalización 1º Año.

➤ Turno mañana: Enfermera Auxiliar, Sra. Chiado Eliza.

➤ Turno rotativo mañana y tarde: Enfermera Universitaria, Sra. López Roxana y Srta. Frances Lourdes (cursando 4º Licenciatura. U. N. C.)

⇒ Prestaciones de Enfermería:

➤ Tareas específicas de Enfermería (inyectable, curaciones, nebulizaciones, control de signos vitales, primeros auxilios, etc.).

➤ Control de Tensión Arterial, Glucemia y Colesterol (colaboradores en el programa de Hipertensión Arterial).

➤ Programa de Salud Reproductiva: el Centro de Salud cuenta con un Gabinete de Salud Reproductiva (a cargo de Enfermería).

➤ Colaboran en el control de Papanicolau y Colposcopia.

➤ Control de crecimiento y desarrollo.

➤ Educación para la Salud (charlas sobre Salud Reproductiva, odontología, enfermedades prevalentes de la época, etc.).

➤ Integran CODESA, junto a otras profesionales de la salud, en conjunto con docentes de las escuelas de influencia de Centro de Salud.

➤ Vacunación en Centro de Salud y escolar.

➤ Control epidemiológico y estadístico.

➤ Encargada de Farmacia: entrega de medicamentos y leche.