

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL



**FACTORES PERSONALES E INSTITUCIONALES Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL ZACARÍAS CORREA VALDIVIA
2017 - HUANCAVELICA**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

AUTORES:

AUGUSTO BUSO DIAZ

FANNY FAVIOLA ENRIQUEZ EGOAVIL

SUSAN BIBIANA NAVARRETE VILLAVICENCIO

**Callao, 2017
PERÚ**

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quisiera expresar mis sinceros agradecimientos a Dios y nuestros seres queridos que nos aman e hicieron posible la ejecución del proyecto; asimismo a muchas personas especiales a las que nos gustaría agradecer, por su apoyo en el desarrollo del trabajo de investigación y por ello expresamos nuestra gratitud profunda y reconocimiento a las siguientes personas que aportaron para la realización del presente trabajo.

A los docentes que hicieron posible mi preparación asimismo a mis amigos, compañeros de estudio por el apoyo brindado.

A la Universidad Nacional Del Callao: Por diseñar y forjar los mejores profesionales en todos los niveles de la academia.

Nuestro agradecimiento a las enfermeras del Hospital Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica, por su valiosa colaboración y participación en el presente estudio.

Sencillamente Gracias.

Los Autores

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	05
ABSTRACT	06
I.- PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	07
1.1 Identificación del Problema	07
1.2 Formulación del Problema	09
1.3 Objetivos de la Investigación	10
1.4 Justificación	11
II.- MARCO TEÓRICO	13
2.1 Antecedentes del estudio	13
2.2 Bases Epistémicas	22
2.3 Definición de Términos	32
III.- VARIABLES E HIPÓTESIS	34
3.1 Definición de variables	34
3.2 Operacionalización de variables	35
3.3 Hipótesis general e hipótesis específicas	38
IV.- METODOLOGÍA	40
4.1 Tipo de investigación	40
4.2 Diseño de la investigación	41
4.3 Población y muestra	41
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	43
4.5 Procesamiento estadístico y análisis de datos	45

V.- RESULTADOS	47
VI.- DISCUSIÓN DE RESULTADOS	55
6.1 Contrastación de hipótesis con los resultados	53
6.2 Contrastación de resultados con otros estudios similares	64
VII.- CONCLUSIONES	66
VIII.- RECOMENDACIONES	67
IX.- REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
ANEXOS	73

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Tabla 5.1. Estadísticos de tendencia central	48
Tabla 5.2. Frecuencia sobre la caracterización de los factores personales e institucionales y el desempeño laboral	49
Tabla 5.3. Contingencia sobre la relación que guarda los factores personales e institucionales con la calidad laboral	51
Tabla 5.4. Contingencia sobre la relación que guarda los factores personales e institucionales con las relaciones interpersonales	52
Tabla 5.5. Contingencia sobre relación que guarda los factores personales e institucionales con la organización	53
Tabla 5.6. Contingencia sobre relación que guarda los factores personales e institucionales con el desempeño laboral	54
Tabla 6.1. Prueba t de muestras correlacionadas	55
Tabla 6.2. Pruebas de chi-cuadrado	57
Tabla 6.3. Pruebas de chi-cuadrado	59
Tabla 6.4. Pruebas de chi-cuadrado	61
Tabla 6.5. Pruebas de chi-cuadrado	63

INDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Grafico 5.1. Frecuencia sobre la caracterización de los factores personales e institucionales y el desempeño laboral	50
Grafico 5.2. Contingencia sobre la relación que guarda los factores personales e institucionales con la calidad laboral	51
Grafico 5.3. Contingencia sobre la relación que guarda los factores personales e institucionales con las relaciones interpersonales	52
Grafico 5.4. Contingencia sobre relación que guarda los factores personales e institucionales con la organización	53
Grafico 5.5 Contingencia sobre relación que guarda los factores personales e institucionales con el desempeño laboral	54

RESUMEN

El presente estudio de investigación tuvo como propósito conocer sobre la situación de los factores personales e institucionales en el desempeño laboral; para tal fin se planteó el objetivo: determinar la relación que existe entre los factores Personales e Institucionales y desempeño laboral del profesional de Enfermería **en el Servicio de Emergencia del Hospital Zacarías Correa Valdivia Huancavelica, 2017**”, así mismo la hipótesis de investigación: los factores Personales e Institucionales guardan una relación positiva con el desempeño laboral del profesional de Enfermería **en el Servicio de Emergencia del Hospital Zacarías Correa Valdivia Huancavelica, 2017**”

El tipo de investigación fue no experimental y diseño descriptivo correlacional; se empleó la técnica de encuesta y como instrumentos dos cuestionarios de recolección de datos sobre factores personales e institucionales, asimismo para el desempeño laboral. Los resultados fueron analizados en el programa estadístico SPSS 21 y Excel 2010. Demostrando que los factores Personales e Institucionales guardan una relación positiva con el desempeño laboral del profesional de Enfermería **en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Zacarías Correa Valdivia Huancavelica, 2017**”, de acuerdo al valor $p = 0,036 < 0,05$, y es un Chi Cuadrado = $0,263 >$ valor de tabla = 1,84

Estos hallazgos se presentan como una alternativa en la toma de decisiones de las autoridades de salud, dado a que contribuirán a mejorar el desempeño laboral.

Palabras claves: Factores personales e institucionales y en el desempeño laboral

ABSTRACT

This research study was aimed to learn about the situation of institutional and personal job performance factors; for this purpose the lens is raised: to determine the relationship of personal and institutional factors and job performance of professional nurses in the Surgical Emergent Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia, Huancavelica, 2017, also the research hypothesis: personal and institutional factors have a relationship significant positive job performance professional Nursing in the Surgical Center Hospital Huancavelica, 2017

The research was not experimental and correlational descriptive design; The survey technique was used and as tools two questionnaires to collect data on personal and institutional factors also for job performance. The results were analyzed in SPSS 21 and Excel 2010. Proving that personal and institutional factors are significantly related to job performance Professional Nursing in the Surgical emergent Hospital Regional Zacarias Correa Valdivia Huancavelica, 2017, according to the value $p = 0,036 < 0.05$, and is a Chi Square = $0,263 >$ table value = 1,84

These findings are presented as an alternative in the decision of the health authorities, given that will help improve job performance.

Keywords:

Personal e institutional factors end job performance.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Identificación del problema

Hoy en día la organización del trabajo para la atención continua en los servicios hospitalarios se ha establecido en turnos, de manera que el paciente y familia es atendido por diferentes profesionales lo que hace imprescindible el uso de registros sobre los cuidados que brinda el personal de enfermería para resolver los problemas de naturaleza física y emocional de los pacientes y familia, así como, el cumplimiento en la terapia y sus efectos en la evolución de la enfermedad (Anglade, 2006). El profesional de enfermería en el proceso de su formación adquiere competencias en las dimensiones técnicas y personal social para brindar atención integral al individuo, familia y comunidad incorporando herramientas técnicas, así como, valores personales que evidencien su compromiso de ayuda en la identificación de necesidades y/o problemas, ejecución y evaluación de un plan de cuidados.

Tanto que en el Perú, el desempeño laboral en enfermería tiene un respaldo legal. A través de la Ley del Trabajo del Enfermero se señala: Brindar cuidado integral de enfermería basado en el Proceso de Atención de Enfermería (PAE). Así también, el Reglamento de la Ley de Trabajo, aprobado por el Decreto Supremo N° 004-2002, en el artículo 4to. Del Ámbito de la Profesión de Enfermería, señala que el cuidado integral de enfermería: es el servicio que la enfermera (o), brinda a la persona en todas las etapas de la vida, desde la concepción hasta la muerte, incluyendo los procesos de salud y enfermedad, aplicando el método científico a través del Proceso de Enfermería, que garantiza la calidad del cuidado (Ministerio de Trabajo, 2002). Por lo tanto el desempeño laboral son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los

objetivos de la organización (García, 2001) la cual dependería de las condiciones personales e institucionales que podrían influir en “el proceso mediante el cual la compañía asegura que el empleado trabaja alineado con las metas de la organización (Chiavenato, 1999)

Los servicios de emergencia afrontan una demanda elevada de atención: es cada vez mayor el número de pacientes con riesgo de vida, producto de las transformaciones sociales, incremento de la delincuencia, vandalismo, accidentes de tránsito, así como desastres naturales; por lo que se evidencia la necesidad de contar con personal altamente calificado en su desempeño, con habilidades cognitivas, actitudinales y procedimentales, que le permitan brindar una atención oportuna y segura. La formalización y estandarización de las intervenciones permiten la unificación de criterios, disminución de tiempos de atención y la posibilidad de evaluar resultados de la actividad de enfermería en los servicios de emergencia para garantizar la calidad y eficiencia de la atención. Además, su existencia es requisito de acreditación (Ministerio de Salud, 2006).

A nivel de nuestra región existe un Hospital departamental de Huancavelica, que haciéndoles una encuesta se recibió información verbal de enfermeras que trabajan en contacto directo con los pacientes donde según ellas o ellos, escuchan las quejas y el malestar de los pacientes y sus familiares, por la supuestas demoras de atención o falta de algún medicamento que podría ser adquirido inmediatamente y entre otras condiciones; también manifiestan que existe condiciones de trabajo, ambiente físico, infraestructura algunas veces son inapropiadas quienes refieren que hay dificultades durante el desempeño laboral. También refieren que hay inadecuada distribución de personal, sobrecarga de trabajo, inadecuada organización institucional y a ello se le suma la pasividad de parte de las autoridades. Todo esto dificulta el buen desarrollo del trabajo y por ende no se puede brindar atención de enfermería de calidad. A dicho planteamiento se suma la precariedad de las condiciones de trabajo de enfermería dadas

por la pérdida de estabilidad laboral, de prestaciones sociales, de recargas nocturnos y festivos, incremento de las jornadas laborales, turnos rotatorios, cambios de servicios frecuentemente, sobrecarga laboral y la falta de recursos materiales y humanos son tan solo algunas de las situaciones que generan indiscutiblemente insatisfacción en el personal de enfermería, lo cual repercute directa e indirectamente en la atención y cuidado del paciente.

De continuar tal situación el trabajador de enfermería podría traer como consecuencia apatía por el trabajo, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, insatisfacción laboral. Por lo tanto, en relación con el reconocimiento del mérito personal, la necesidad de estimulación de un empleado debe ser abordada mediante la asignación de tareas que pongan a prueba su habilidad, brindándole una retroalimentación en su desempeño, la valorización de su trabajo y, a la vez, dándole la oportunidad de participar en la formulación de metas y la toma de decisiones (Chaparro, 2006).

Así que, el presente trabajo de investigación pretendió servir de modelo para los profesionales de enfermería y otros profesionales en salud que desean realizar mejoras las condiciones personales e institucionales, en la toma de decisiones con el propósito mejorar el desempeño laboral en salud.

1.2 Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre los factores personales e institucionales y el desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Zacarías Correa Valdivia Huancavelica, 2017?

Problema específico:

- ¿Cómo son los factores personales e institucionales y el desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Zacarías Correa Valdivia Huancavelica, 2017?
- ¿Qué relación guarda los factores personales e institucionales con la calidad laboral del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Zacarías Correa Valdivia Huancavelica, 2017?
- ¿Qué relación guarda los factores personales e institucionales con las relaciones interpersonales del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Zacarías Correa Valdivia Huancavelica, 2017?
- ¿Qué relación guarda los factores personales e institucionales con la organización del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Zacarías Correa.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre los factores personales e institucionales y el desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017

1.3.2 Objetivos Específicos:

- Caracterizar los factores personales e institucionales y el desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017
- Describir la relación que guarda los factores personales e institucionales con la calidad laboral del profesional de enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017

- Describir la relación que guarda los factores personales e institucionales con las relaciones interpersonales del profesional de enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017
- Describir la relación que guarda los factores personales e institucionales con la organización del profesional de enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017

1.4 Justificación

Se justifica el presente estudio porque permite proporcionar información actualizada, al personal directivo, departamento de enfermería, jefe del Servicio de Emergencia, personal profesional de enfermería y otros, dando a conocer la relación que existe entre los factores personales e institucionales y el desempeño laboral del profesional de enfermería que laboran en Servicio de Emergencia, con el fin de promover estrategias orientadas a mejorar la calidad de atención de enfermería; al paciente de Emergencia bajo los principios morales y éticos, a través de un programa de educación permanente, capacitación continua; así mismo promover y organizar cursos de actualización en el desempeño laboral del profesional de enfermería, además incentivar la auto superación individual como vía para lograr el perfeccionamiento técnico-profesional que posibilite la transformación cualitativa de los servicios de salud. Que los resultados encontrados permitan establecer nuevas alternativas para el desarrollo de la profesión de enfermería, en las instituciones de salud donde su participación es activa; dentro de un entorno tan cambiante.

Por otra parte, permitirá proponer las acciones destinadas a mejorar la calidad de atención a los pacientes de los distintos servicios de salud, ya que en todo proceso de mejora es puntual conocer el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto servicio ofrecido y los diferentes factores que intervienen en la

prestación de los mismos. El conocer ayuda a determinar las fortalezas y debilidades en la prestación de servicio.

Por todo lo planteado, considero necesario realizar la presente investigación por la relevancia social que contribuye este problema de salud pública y en especial para los trabajadores asistenciales, y no habiendo estudios previos a nivel local que evalúen los factores que influyen en los trabajadores de la salud.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

Se ha revisado investigaciones internacionales, nacionales que tenga referencia con el trabajo, teniendo en lo internacional a:

Para realizar la discusión de los resultados se revisó un bloque de antecedentes similares a las variables de estudios a nivel internacionales, nacionales y locales, haciendo referencia de los factores personales e institucionales y el desempeño laboral. Tanto que, Arrieta (2010) realizó una investigación titulada: Factores de riesgo y los accidentes punzocortantes en estudiantes de Enfermería de la Universidad Pública de Cartagena Colombia, 2010, con el objetivo de sensibilizar y fortalecer las capacidades de los estudiantes de enfermería ante el riesgo de sufrir un accidente punzocortante. La muestra fue de 213 estudiantes sujetos del estudio durante sus prácticas clínicas. Teniendo como resultado:

- (a) que el 46% (98) de los estudiantes presentaron accidente con material punzocortante en la manipulación de éstos; y el 54% (115) de los estudiantes no presentaron ningún accidente durante sus prácticas clínicas. Cabe resaltar que el 64% de los casos estuvo ligado al sexo femenino y el 36% fueron del sexo masculino; y (b) los materiales punzantes que provocaron en su mayoría estos accidentes fue la manipulación de las ampollas durante la preparación de medicamentos con el 71 % y el 29% por otros materiales como las agujas. En conclusión, encontró significancia entre la variable sexo femenino y los accidentes punzocortantes con $p=0,012$; y entre la variable materiales punzantes y los accidentes punzocortantes con un resultado significativo de $p=0,042$. (p.2).

Junco, (2012) realizó una investigación titulada: “Factores de riesgo laboral y lesiones con material punzocortantes en los establecimientos de salud, Cuba - 2012”, con el objetivo de implementar la vigilancia sobre los casos de accidentes y lesiones con material punzocortante en los trabajadores de la salud. Con una muestra de 2,680 trabajadores asistenciales entre profesionales y personal técnico. Resultados sobre los factores de riesgo laboral por la cual ocurrió que:

(a) Los accidentes punzocortantes se encuentra con un 59.1% (1,585), trabajadores de la salud realizan la práctica del reencauchado de las agujas; el 26.1%(698), trabajadores de la salud lo atribuyen a la no existencia de medidas preventivas ante la lesión con objetos punzocortantes; y (b) el 14.8% (397). En conclusión encontró significancia entre la práctica del reencauchado y lesiones con material punzocortante con un $p=0,000$; y entre las medidas preventivas y lesiones con material punzocortante con un $p=0,002$. (p. 12)

Chumbes (2006) realiza una investigación titulada: “Factores personales, profesionales e institucionales en la incidencia del síndrome de Burnout del personal de enfermería en el Servicio de Emergencia - Red Base Guillermo Almenara Irigoyen-2006”. La investigación fue cuantitativa, descriptiva de tipo correlacional de corte transversal y de diseño no experimental. Se realizó en la Red Base Guillermo Almenara Irigoyen, con el objetivo de determinar los factores personales, profesionales e institucionales que se relacionan con la incidencia del Síndrome de Burnout en el personal de enfermería que labora en el servicio de emergencia en el año 2006, la población sujeta para el estudio fueron todas las enfermeras del servicio de emergencia. La selección de la muestra se realiza mediante el muestreo por conveniencia debido al número menor de enfermeras, razón por la cual se aplicaron los criterios de exclusión que fueron; exceptuar a las enfermeras que se encuentran de vacaciones, las que están con descanso médico, a la jefa del servicio y a las que no desean participar. El número final de enfermeras en quienes se realiza el estudio alcanza un total de 40 enfermeras a quienes se les aplicó el instrumento realizado por la investigadora para fines de estudio. Las conclusiones fueron:

(a) Entre los factores personales que caracterizaron a la población fueron que la mayor población son mujeres, casadas y adultas maduras con dos grupos poblacionales preponderantes comprendidos entre 33-38 y 45 - 50 años. (b) Entre los factores profesionales que caracterizaron a la población fueron la mayor cantidad de enfermeras son licenciadas, especialistas y eligieron su carrera por vocación. c) Entre los factores institucionales que caracterizaron a la población se destaca que la mayor cantidad de enfermeras son contratadas, con más de 12 años de experiencia y con menos de un año de haber recibido su última capacitación. d) El 80% de las enfermeras del Hospital Base Red Almenara Irigoyen no presentan Burnout; el 17.5% tiene nivel bajo de y el 2.5% medio de Burnout. El 62.5% de enfermeras presentan manifestaciones del Síndrome de Burnout en nivel bajo, asimismo las manifestaciones con más alto porcentaje dentro de este nivel, se encuentran la actitud de baja empatía, sensación de baja autorrealización personal y la actitud de dureza e irritabilidad. Hay correlaciones existentes y significativas con mayor prevalencia en agotamiento mental con el rol de la enfermera ($r=0.4$; $p>0.5$), vocación ($r=0.4$; $p>0.5$) y las políticas de la institución ayudan al trabajo de la enfermera ($r=0.4$; $p>0.5$). e) Luego del procedimiento seguido se tiene evidencia suficiente para afirmar que existe correlación baja y positiva ($r=0.4$) entre el Síndrome de Burnout con algunos factores personales, profesionales e institucionales. (p. 16)

Acuña, (2010) realizó un estudio titulado Factores que intervienen en la aplicación de medidas de bioseguridad ante un accidente con material punzocortante en el servicio de sala de operaciones del Hospital Nacional Dos de Mayo, con el objetivo de determinar los factores que intervienen ante un accidente durante la manipulación de materiales punzocortantes. El estudio fue de tipo descriptivo, trasversal y la muestra es de 13 profesionales de la salud del servicio de sala de operaciones, 3 médicos, 6 enfermeras y 4 técnicos en enfermería. Obtuvieron como resultados:

(a) que los factores institucionales fueron causa principal para que ocurra algún accidente de tipo punzocortante con un 63.5% y los factores personales el 36.5%; (b) el 53.8 % de los trabajadores mencionaron que los factores institucionales como la falta de equipos y materiales de protección individual (como guantes y mascarillas), son los principales causantes de accidentes dentro del servicio hospitalario, el 30.8% atribuyeron los accidentes con material punzocortante a la carga laboral dentro de las 150 horas mensuales y el 15.4% a las falta de profesionales especialistas dentro de los servicios; (c) el 59.3 % de los trabajadores mencionaron que los factores personales como las edades entre 20 a 34 años y el tiempo de servicio entre 1 a 3 años, son los principales causantes de accidentes punzocortantes, y el 40.7% atribuyeron los accidentes con material punzocortante al sexo y al poco uso de medidas de bioseguridad durante la realización de procedimientos asistenciales; y (d) el objeto que causó mayor incidencia de accidente punzocortante en el servicio de sala de operaciones fueron las agujas con el 76.8%, seguido de las hojas de bisturí con un 22.1% y el 1.1% a otros materiales de tipo punzocortante. En conclusión, encontró significancia entre la variable edad de 20 a 34 años y los accidentes con material punzocortante con un $p=0,002$; entre el tiempo de servicio de 1 a 3 años y los accidentes con material punzocortante con un $p=0,038$; entre la falta de equipos y los accidentes con material punzocortante con un $p=0,046$; y entre los materiales de protección individual y los accidentes con material punzocortante con un $p=0,000$. (p.2).

Dubraska, (2005) en su estudio titulado: Desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital “Vargas de Caracas” encontró que el 64.7% utilizan la capacidad cognitiva en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería adscritos a los servicios de Hospitalización como herramienta primordial para garantizar el éxito en los servicios prestados:

(a) se determinó con un 47.1% que demuestran capacidad afectiva en la interacción con los pacientes, familiares a través de la comunicación recíproca y con un alto nivel 91.2% de responsabilidad para brindarle a los mismos; (b) en lo referente a la capacidad psicomotora se determinó con un

55.9% que tienen conocimiento y aptitudes excelentes para desempeñar los cuidados de enfermería, la administración de tratamiento y poder prevenir la infecciones en los pacientes; (c) en lo referente a la motivación intrínseca se puede decir con un 38.2% se sienten altamente motivado por los logros y reconocimientos otorgado por la institución, pacientes, familiares en su desempeño laboral; (d) en lo referente a la motivación extrínseca se pudo apreciar con un 41.2% afirmar sentirse nada motivado por el salario recibido en relación a las funciones que realizan, la desmotivación de parte de los supervisores, las relaciones interpersonales y la seguridad laboral para el horario nocturno; y (e) esta investigación abarcó un extenso plano de conocimiento en cuanto a las competencias profesional, motivación profesional de los enfermeros (as) que se desempeño es por ello que son de gran importancia para la consecución de estrategias para el nuevo departamento de enfermería que no han sido tomados en cuenta y permanecer en la espera de algún día ser considerados por el desempeño laboral realizado. (p.6).

Urbina, (2005) realizó un estudio titulado “Evaluación del desempeño laboral de la enfermera en neonatología, en el Hospital de Materno Infantil de la Habana” en el que encontró que en relación al desempeño laboral de la enfermera menciona que el 70% tiene una práctica profesional excelente y un 30% presentan un desempeño regular.(p.9)

Ayala, (2004) en un estudio titulado: Desempeño profesional de los egresados de las escuelas de enfermería en Nueva León Monterrey; encontró que el desempeño y práctica de los profesionales egresados de la escuela del Instituto Materno del seguro social en un 58% es bueno a excelente y un 42% es regular. (p.9)

Martínez, (2004) realizaron en el estado de Carabobo un estudio titulado: Factores administrativos asociados al desempeño laboral del profesional de enfermería de las unidades de emergencia adulto, emergencia pediatría y sala de partos del Hospital Tipo III “Dr. Adolfo Prince Lara de Puerto de Cabello”.

Los resultados les permitieron determinar que la demanda laboral es alta por el incremento de pacientes sin el aumento de enfermeras, en las unidades clínicas. (p.6)

Brito, Gonzales, Pérez y Figueroa (2003) realizaron en Caracas un estudio titulado: Los factores motivacionales externos del profesional de enfermería en sus dimensiones condiciones sociales y condiciones laborales y su relación con el cuidado humano en su dimensión: Función asistencial en enfermería al paciente crítico. Asistencial en el Hospital "Pérez Carreño del I.V.S.S." En cuanto a los factores motivaciones, concluyeron en su estudio que los profesionales de enfermería en un 44% se sienten altamente motivados y el 38% motivados a interactuar con sus compañeros de trabajo a través de las relaciones interpersonales y la comunicación, en relación a la dimensión condición laboral el 65% no se sienten motivados con la dotación del personal y el entorno físico de la unidad de cuidados intensivos. En el variable cuidado humano, estos investigadores concluyeron que en un 50% y un 32% siempre y casi siempre, respectivamente, cumplen las funciones independientes (p.3)

Contreras,(2012) realizó la investigación titulada Factores personales e institucionales que influyen en el llenado de notas de enfermería del servicio de emergencia - Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, con el objetivo de determinar la influencia de los factores personales e institucionales en el llenado de notas de enfermería, la investigación es de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, su diseño es corte transversal y prospectivo. Conformado por una población de 30 profesionales de enfermería del Servicio de Emergencia. Se aplicó un cuestionario de 21 preguntas que permitió concluir:

(a) se observa un 97% que afirma que el conocimiento es un factor que influye en el llenado de notas. El 70% señala que es la motivación. El 63% refiere que es el tiempo de servicio y el 67% la identidad profesional es el factor que influye en el llenado de notas. y el ambiente físico (70%); el plan de capacitación (73%); la supervisión (70%); el recurso material en el servicio (93%), el reconocimiento del mérito personal (97%); la dotación del personal profesional (87%); la elevada demanda de atención (93%); y (b) en conclusión

los factores personales que influyen en el llenado de notas de enfermería del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, fueron el conocimiento, la identidad profesional y la motivación. Entre los factores institucionales, figuraron el recurso material, el reconocimiento del mérito, la dotación del personal profesional y la elevada demanda de atención (p.11).

Huayanay, (2010) en Lima - Perú, realizó un estudio titulado: Factores que intervienen en el desempeño de la enfermera en Centro Quirúrgico, Hospital Nacional "Dos de mayo". Llegando a las siguientes conclusiones:

(a) en relación a factores, un porcentaje considerable, consideran presente, el cual está dado porque; los quirófanos están equipados con las instalaciones mínimas requeridas, un porcentaje significativo, lo ausente, está dado por; las relaciones interpersonales no es buena en su entorno de trabajo; (b) dentro de los factores personales, un porcentaje significativo, están presentes, referido a que consideran que los años de servicio, la falta de capacitación interviene en el desempeño laboral, un porcentaje considerable, están ausentes, porque no se formulan problemas supuestos a investigar; y (c) dentro de los factores institucionales, un porcentaje significativo están presentes, referido a la sobre carga de trabajo, la falta de recursos humanos y un porcentaje considerable, están ausentes, porque no existen suficiente instrumental quirúrgico y las personas rígidas en una institución no intervienen en el desempeño laboral (p.36)

Contreras, (2008) en Lima – Perú, realizo un estudio titulado: Desempeño laboral de la enfermera de Centro Quirúrgico y factores relacionados, Hospital de Emergencia "José Casimiro Ulloa". Dentro de las conclusiones destacan que:

(a) De acuerdo a la situación laboral el 67% (10) son nombradas, obteniendo así un mayor apoyo de parte de la institución para la participación en los cursos de capacitación. Y solamente el 33% (5) son contratadas por servicios no personales, quienes poseen desventajas en la capacitación; (b) la Capacitación influye en un 33% y la Satisfacción Laboral 33%. influyen en el desempeño de sus funciones en cuanto a factores personales. Asimismo los factores institucionales son las Relaciones Interpersonales 33% y la Falta del Personal de Enfermería 100%; (c) al observar las funciones específicas de la

coordinadora (10) se encuentra que lo más resaltante es el no cumplimiento de la función de Supervisar la descontaminación, limpieza y operatividad de la máquina de anestesia los días correspondientes con 60% (6). Del total de enfermeras el 70% (7) tienen un buen desempeño. Al observar las funciones específicas de la instrumentista (10) se encuentra que lo más resaltante es el incumplimiento 0% de las funciones: Instrumenta todas las cirugías mayores convenientes equipando de acuerdo a requerimientos y registra a todo paciente sometido a cirugía video endoscópica. Evaluando el desempeño observamos que el 50% (5) tienen un buen desempeño y el 10% (1) tiene un mal desempeño. Al observar las funciones específicas de la circulante (14) se encuentra que lo más resaltante es el incumplimiento 0% de la función: Recepción al paciente según protocolo establecido. Evaluando el desempeño observamos que el 64% (9) tienen un regular desempeño y el 36% (5) tiene un buen desempeño (p.8).

Coronado, (2006), en Lima – Perú, realizó un estudio titulado: Factores laborales y niveles de estrés laboral en Enfermeros de los Servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional “Daniel Alcides Carrión”. Las conclusiones a las que se llegaron en el presente estudio fueron las siguientes:

(a) en este caso el estrés laboral presenta un nivel medio provocado por factores relacionados con la presión y exigencia, organizativos y ambientales; (b) el “Déficit de personal de enfermería” “Sobre carga laboral”, “Operatividad e indisponibilidad de los equipos”, ha generado un nivel de estrés medio; (c) en cuanto al nivel de estrés causado por Factores relacionados con la presión y exigencia, se evidenció que la mayoría de los enfermeros presentan un nivel de estrés que va de Bajo a Medio, tanto en los servicios de Áreas Críticas y Medicina con predominio en este último, relacionado estrechamente a los ítems de “Déficit del personal de Enfermería”, “Mayor demanda de atención por estado crítico del paciente”, “Personal con escasa experiencia” y finalmente a “Sentirse evaluada durante el turno”, lo que evidencia la responsabilidad que se le exige al profesional de enfermería, asimismo existe un riesgo que va desde un nivel bajo con tendencia a moderada, que conllevaría la presencia de condiciones estresantes

de trabajo y que puede traer como consecuencia el deterioro del desarrollo profesional, personal y social del Enfermero; (d) sobre el nivel de estrés relacionado al Factor organizativo y Relaciones Humanas, podemos concluir que la mayoría de los enfermeros presentan un nivel de estrés de Medio a Bajo, relacionado a los indicadores de “Profesionales de salud autoritarios y agresivos”, “Recibir indicaciones contradictorias” y finalmente a “Relación enfermera – paciente disminuida por sobrecarga laboral”, por ello existe un moderado a bajo riesgo de que todos estos factores en su conjunto favorezcan la aparición de un ambiente negativo en el ámbito laboral, ya que estos factores como ya se mencionó anteriormente son inherentes a la institución donde se realiza la actividad profesional, (e) el nivel de estrés con relación a los factores ambientales, se puede concluir que el mayor porcentaje de los enfermeros tiene un nivel de estrés de Bajo a Medio referido a los ítems de “Operatividad e indisponibilidad de los equipos”, “Inadecuadas lugares de almacenamiento de equipos y materiales costosos” y finalmente a “Inadecuados lugares de refrigerio”, lo que lleva a reflexionar que el trabajo en salud requiere de condiciones favorables pues el trabajo es de personas que cuidan personas y deben tener las mejores condiciones; y (f) estos factores podrían constituirse en obstáculos para un adecuado desempeño del enfermero y sobre todo en contra en contra de su salud física y mental. (p. 9-10)

Báez, (2005), en Huancavelica – Perú, realizó un estudio titulado: Desempeño laboral de la enfermera del servicio de Emergencia y sus factores restrictivos, Hospital Nacional de Huancavelica. Las conclusiones fueron: (a) la falta de personal de enfermería en el servicio de Emergencia repercute en la buena atención de calidad; el total 13 (100%) de profesionales de enfermería encuestados sostienen que es inadecuado; (b) la mayoría 08(61.5%) de los profesionales encuestados opinan que las áreas de emergencia no brindan seguridad durante el trabajo. Uno de los factores que influye en el desempeño del enfermero en el servicio de Emergencia es de que el personal de limpieza no fueron entrenados en las normas de bioseguridad siendo 09(69.2%); (c) los equipos y material quirúrgico con que cuenta el servicio de Emergencia se encuentran en regular estado. Una de las funciones de enfermería es la de

investigación lo cual nunca se realiza según opinión de 11(84.6%) de los encuestados en el servicio de Emergencia del Hospital Departamental de Huancavelica; (d) la jefatura de enfermería no motiva los esfuerzos del personal de enfermería que labora más de las horas establecidas siendo 08(61.5%); y (e) la mayoría de los profesionales de enfermería comunican de inmediato cuando se presentan dificultades durante el trabajo además realizan coordinaciones respectivas a falta de insumos y reportan verbalmente de acontecimientos ocurridos en sala de emergencia de 10 (78.9%).

2.2 Bases Epistémicas

La teoría del déficit de autocuidado de Dorothea Orem, una de las principales teóricas de Enfermería, el cual nos menciona que el autocuidado es una conducta que aparece en situaciones concretas de la vida, donde el individuo dirige hacia sí mismo o hacia el entorno para regular los factores que afectan a su propio desarrollo de la vida, salud y bienestar.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), en el 2010 mencionó que a nivel nacional e internacional la salud ocupacional se considera como las razones imprescindibles en el desarrollo del país. Asimismo, la salud ocupacional es una estrategia de lucha que está dirigida a la promoción y protección de la salud de los trabajadores a fin de prevenir accidentes causados por los factores personales e institucionales.

1. Factores personales:

Son definidos como el conjunto de cualidades propias de la persona, que influyen en el proceder o comportamiento laboral del trabajador de salud (Contreras, 2012). Entre ellas podemos mencionar las cuatro dimensiones de los factores personales con las que se trabajó en la investigación (Anglade, 2006): (a) edad, (b) motivación, (c) formación, y (d) experiencia en el trabajo.

En cuanto a la dimensión edad, es una característica biológica que demuestra los años progresivos que ha vivido el trabajador de salud. Se consideró 3 niveles: Adulto joven: Cuando el trabajador de salud se identifica con esta edad

podemos saber que es joven o tiene un espíritu joven. Adulto Intermedio: Cuando el trabajador de salud al momento de la recolección de datos refiere estar en esta edad o se siente identificado. Adulto Mayor: Cuando el trabajador de salud al momento de la recolección de datos refiere tener la edad o sentirse con la edad.

La Edad: Está estrechamente relacionada con las características del comportamiento de las personas, es así, que en enfermería este factor se manifiesta en el personal de mayor edad como una añoranza del pasado o a mantenerse el estatus que por considerar que la experiencia lograda es el máximo aprendizaje y se resisten a innovación que provocan el cambio. También psicológicamente, en el adulto maduro, es la edad realista en el cual la persona se comporta con todo el sentido común requerido para realizar o tomar decisiones. En esta edad, se alcanza el máximo de facultades mentales, estas características van a favorecer que la persona logre un desempeño óptimo y eficiente en el ejercicio o desarrollo de una actividad (Anglade, 2006).

En lo referente a la dimensión Motivación, Russel, (2005) lo conceptualiza como un conjunto de estímulos y motivos que mantienen a largo plazo el curso del trabajo. Según la teoría de motivación humana para dirigir se requiere conocimientos acerca del comportamiento humano, conocer los factores que motivan a las personas a desempeñar correcta o incorrectamente su trabajo. Según Arnulf, lo define como “conjunto de estímulos, aspiraciones, posturas y motivos constitutivos de fuerza, que mantiene a largo plazo el curso del trabajo y que, a la vez determina el nivel de rendimiento”(Wolman, 1996).

La Motivación: Está condicionada por muchos factores y ha de considerarse como pluridimensional. No todas las personas trabajan por diferentes motivos, quizá, uno de los motivos más importantes para el buen desempeño, del individuo en un trabajo, lo constituye el agrado que el siente por la actividad que desempeña, ya que el trabajo, aparte de servir para satisfacer otras necesidades, tiene un valor en sí mismo, es decir, que le permite al hombre desarrollarse poner en práctica sus potencialidades según sus indicaciones

inherentes, permitiéndole con ello su auto expresión. Si un trabajador se desempeña en una actividad por la cual no siente agrado ,vocación, ni interés tiende a percibir su trabajo como monótono y desagradable, produciéndole una sensación de molestia acentuándose más aún el aburrimiento y el esfuerzo en algunos momentos determinados (Anglade, 2006).

- **La motivación**

Miguel, E, G. Menciona que la motivación es un factor emocional básico para el ser humano y para cualquier profesional de la salud, estar motivado significa realizar las tareas cotidianas sin apatía y sin un sobre esfuerzo adicional.

La motivación está directamente relacionado con las necesidades humanas: cuando un ser humano tiene la necesidad siente la necesidad de satisfacer y cuando lo ha conseguido generalmente deja de motivarle.

La motivación es un motor que llevamos en nuestro mundo emocional y que nos impulsa para conseguir nuestros anhelos, en ciertos momentos lo conseguimos por nuestros propios medios y en otros necesitamos la ayuda de los demás. Vivir motivado o desmotivado es también sinónimo de vivir con ilusión o sin ella, los proyectos de futuro, los retos y desafíos solo los puede alcanzar personas con capacidad de motivación e iniciativa personal.

Motivación intrínseca.

Es aquella en la que la acción es un fin en sí mismo y no pretende ningún premio o recompensa exterior a la acción. El trabajador se considera totalmente auto motivado.

Para Bateman, T; S. Snell, S, A. (2003) “la gente está motivada, las necesidades inferiores antes de intentar de satisfacerla superiores solamente cuando se han satisfecho las necesidades fisiológicas (alimento, agua, sexo, vivienda) y de seguridad (protección amena y perdidas), las del nivel superior (sociales, amor, afecto, amistad) ego (logro y reconocimiento), autorrealización.

En la motivación del profesional de enfermería el logro tiene un papel muy importante, al realizar la atención directa con los pacientes que ingresan al servicio, ameritan cuidados propios de enfermería y constante valoración de su estado de salud.

Formación: Muestra una relación directa entre la formación de una persona y la calidad de atención que ella brinde, ya que no es posible responder a las exigencias propias de un trabajo, sin los conocimientos básicos necesarios; y más aún, el trabajo será mejor realizado ya que la persona contara con conocimientos amplios sobre los aspectos que directa o indirectamente están relacionadas con el tipo de trabajo que desempeña (Anglade, 2006).

Experiencia en el trabajo: Se sabe que conforme el individuo permanezca por más tiempo en un centro laboral y/o ala vez halla desempeñado anteriormente en trabajos afines, logrará un mayor conocimiento, experiencia e identificación con la organización, condición que resulta importante ya que permite el trabajador aparte de desarrollar mejor y con más seguridad en su trabajo. Se refiere que cuando más jóvenes e inexpertos se suscitan mayores accidentes y el nivel de rendimiento aún se encuentra en desarrollo (Anglade, 2006).

2. Factores institucionales:

Es el conjunto de condiciones del ambiente laboral hospitalario, que influye en la ocurrencia de un accidente de tipo punzo cortante (Contreras, 2012). Entre ellas podemos mencionar:

Según Idalberto Chiavenato (2007), entre los factores institucionales se consideran aquellos que tienen que ver directamente con la organización de la institución y sus actores. Para efectos del estudio consideraremos sólo los recursos materiales o instalaciones físicas y los recursos humanos.

Referente al factor institucional podemos mencionar si una Institución no brinda los elementos y organización mínimos adecuados para el desempeño de las labores del profesional de enfermería, es responsable de los resultados que se producen.

Tenemos los factores institucionales:

- (a) **Ambiente físico.-** es el conjunto de características físicas de la infraestructura de un local hospitalario o establecimiento de salud, cuya evaluación se realiza a partir de la apreciación objetiva del estado actual de los servicios hospitalarios con respeto a la ventilación, iluminación y protección y pintado de paredes. Se considera ambientes óptimos; aquellos espacios físicos laborales con: ventilación, iluminación, protección y pintado de paredes (Contreras, 2012), referido al medio ambiental tales como locales sucios, temperaturas altas o muy bajas, iluminación insuficiente, disposición de ambiente inadecuada, muebles de escritorio mínimos, que terminan por incomodar y distraer al personal en el momento de la elaboración de anotaciones de enfermería (Anglade. 2006)

- (b) **Capacitación al personal.-** Se define como el conjunto de actividades educativas recibidas por el trabajador de salud en temas de salud ocupacional para proveer un lugar de trabajo saludable y seguro. Las capacitaciones sobre bioseguridad están dirigidas a crear cambios de comportamientos, sensibilizar y facilitar la toma de conciencia sobre las condiciones, factores y/o problemas que puedan constituir amenazas a la calidad de vida de la persona que trabaja (Contreras, 2012), a capacitación continua se debe considerarse como función importante de la institución empleadora de trabajadores de salud, ya que esta constituye un factor importante que condiciona la calidad y el desempeño laboral y ayuda a mantener la satisfacción en el empleo. Si hablamos que la capacitación es importante en todos los niveles, esto cobra mayor importancia puesto que el personal profesional debidamente capacitado se constituye en un

elemento de cambio; cuya participación en la atención que proporciona a los pacientes está acompañada de un sustento teórico que respalda su quehacer diario (Anglade. 2006).

- (c) **Recursos.-** Se conoce como recursos materiales de una empresa a aquellos bienes tangibles con los que cuenta la compañía en cuestión para poder ofrecer sus servicios tales como: instalaciones (edificios, maquinaria, equipos, oficinas, terrenos, instrumentos, herramientas, entre otros) y la materia prima (aquellos materiales auxiliares que forman parte del producto, los productos en proceso y los productos terminados, entre otros).

Para que una entidad pueda lograr y cumplir sus objetivos con efectividad se debe contar con una serie de elementos, (recursos o insumos) tales son: materiales, humanos, financieros y s técnicos. Asimismo se ve que no hay factor alguno que influye tan desfavorable en la atención de enfermería como la falta del propio personal de enfermería. Para lo cual debe tomarse en cuenta los siguientes aspectos, además de las características de cada servicio (Anglade, 2006)

(a) Personal suficiente en las horas en que el trabajo se recarga normalmente, como sucede con las primeras cuatro horas de la mañana y las últimas de la jornada vespertina.

(b) Dejar personal suficiente para la atención adecuada y segura de los pacientes, durante el turno nocturno.

(c) El servicio necesario y mínimo en la unidad, durante las horas en que el personal toma sus alimentos; este se realiza estableciendo dos turnos, a fin de que se garantice el cuidado del paciente en forma permanente.

3. Desempeño Laboral

Se define como “Una característica subyacente de un individuo que está casualmente relacionada con un nivel estándar de efectividad y/o un desempeño superior en un trabajo o situación”. Es decir que la competencia es parte interna de la personalidad; el conocer puede ayudarnos mejorar desafíos laborales. Es decir que la competencia origina o anticipa el comportamiento y el desempeño (Spencer & Spencer, 1993).

Por lo tanto se define al desempeño laboral como un nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas y objetivos (citado en Araujo y Guerra, 2007). También se considera que es necesario para la organización un buen individuo con una gran labor y satisfacción que dependerá de su comportamiento y resultados obtenidos.

Mora (2007) el desempeño son acciones conservables y relevantes para el logro de los objetivos de la entidad. Asimismo Chiavenato (2007) define que el desempeño es el actuar del empleado para lograr las metas y objetivos dentro de la institución

Chiavenato (2000) el desempeño laboral, es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye establecer una estrategia para lograr los objetivos, también el autor Milkovich y Boudreau (1994) menciona que el desempeño tiene una serie de características individuales como es las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades y otros similares, que interactúan de manera conjunta en el centro de labor a fin de lograr resultados propuestos.

Asimismo, las entidades o empresas consideran a la equidad, igualdad, actitudes positivas y opiniones como factores trascendentales con respecto a su labor, también el autor Milkovich y Boudreau, (1994) describe que si existe un bajo desempeño por parte del empleado es causado por una baja motivación por lo tanto no recibiríamos buenos resultados a nivel de empresa.

Debido a lo descrito los Centros de Salud deberían ofrecer un buen servicio de salud pública tomando en cuenta los factores personales e institucionales del personal y de los usuarios tales como la satisfacción, la autoestima, asertividad, trabajo en equipo, supervisión y capacitación para el trabajador.

El autor Davis y Wnewetrom (1991) propone con respecto a la satisfacción que es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, manifestadas a través de actitudes (p. 203); es decir, son sentimientos de placer o dolor manifestadas en su comportamiento.

Las dimensiones del desempeño laboral se utilizaron de Ayala Villegas, S. (2004):

Calidad: Medido a través de la eficiencia y eficacia que sobrepase las exigencias.

Relaciones Interpersonales.- capacidad de manejar recursos personas con asertividad y trabajo en equipo.

Organización.- se garantiza que el trabajador sea organizado, planificado durante su labor.

Según el autor Chiavenato describe que el desempeño está ligado a factores como de las actitudes personales como: La asertividad, empatía, disciplina, solidaridad, la iniciativa, la responsabilidad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y Factores operativos: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo.

Por su parte, Robbins, Stephen y Otro (2009) describe al desempeño como las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía que se relaciona con habilidades y conocimientos del empleado para cumplir sus objetivos en la entidad. Asimismo mencionamos los factores principales del desempeño (la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse) ellos van relacionados conjuntamente con las actitudes y aptitudes que se quieren alcanzar basados en el cumplimiento de las políticas, normas, visión y misión de la entidad.

Según la Sociedad para la Industria y Psicología organizacional (SIOP) define al desempeño laboral como logros efectivos y la importancia de un comportamiento adecuado en alcanzar los resultados del trabajo (citado en Salgado y Cabal, 2011). Asimismo Murphy (1990) lo conceptualiza como el conjunto de comportamientos para alcanzar las metas y objetivos de la entidad del empleado. También Peña (1997) menciona que el desempeño laboral es el acto de cumplir cabalmente las funciones y

responsabilidades dentro de su labor. Ello implica entonces que de desempeño es sinónimo de ofrecer nuestros servicios de manera eficiente y eficaz.

Por su parte del autor Cascio, (2002) comenta respecto a una evaluación del desempeño laboral, definiendo como un nivel de medición del comportamiento en el trabajo y el logro de objetivos por los trabajadores.

González (2010) da importancia en la comunicación de tipo escrita y verbal como clave en la gestión del rendimiento de calidad. Tanto para Bruce y otros (2010) considera al desempeño como un conjunto de comportamientos que coadyuva en el logro de objetivos de la entidad; demostrando productividad y calidad.

Pereda y Berrocal (1999) enfatiza la evaluación del desempeño en un conjunto de elementos que contribuyen al logro de estándares para cumplir los objetivos de la institución garantizando el desarrollo profesional y personal.

También Chiang y otros (2010) consideran al desempeño como el grado de cumplimiento de demanda en el trabajo. Y es el resultado de las obligaciones de acuerdo a sus funciones con la entidad, tales como la calidad, eficiencia y otros de mayor efectividad.

Smith y otros (2010) consideran que el desempeño está relacionado con las normas y las competencias bajo un clima de trabajo, donde resaltan y celebran logros del crecimiento profesional del trabajador. Asimismo Tejedor y García (2010) definen que el desempeño es el cumplimiento de responsabilidades de la mejor manera con la finalidad de lograr la mejora continua y el logro de niveles más altos del rendimiento con el manejo de conocimientos, habilidades, actitudes, aptitudes y valores éticos.

Para Werther y Davis (1989) se debe identificarla evaluación del desempeño a través de la medición y suministro de la retroalimentación a los trabajadores donde debe ser válido y confiable su desenvolvimiento.

Según el autor la evaluación del desempeño es un proceso estructurado y sistemático pretende identificar no solo el rendimiento de los empleados de una organización, sino también su administración (Gómez, Balkin y Cardy, 2001), así como menciona

Fletcher (2001) que es un medio para reconocer su rendimiento de los empleados y desarrollar sus competencias con la finalidad de incentivar sus logros.

Vázquez (2007) es puntual con respecto al uso de aspectos como el salario, la antigüedad y la edad para el mejor desempeño, si bien es cierto que las entidades pueden determinar y fijar el aumento salarial de acuerdo a los resultados de su evaluación del desempeño laboral.

Sarmenteros y otros (2006) manifiestan que si existe una buena relación del desempeño y sus salarios de los trabajadores e podría obtener niveles de competitividad y además garantizar el desarrollo de acciones para administrar eficientemente los recursos humanos.

Tinoco (2010) menciona los siguientes elementos importantes en la evaluación del desempeño: (a) alineación con el negocio: contar con una herramienta para lograr los objetivos de manera eficaz y eficiente; (b) objetividad: que el instrumento mida las cosas observable y objetivas; y (c) orientación al desarrollo: identificar fortalezas del desempeño y guiar de acuerdo a ellas.

El autor León, (1998) define a la evaluación del desempeño como un proceso de participación, planificado, sistematizado y periódico que reconoce el cumplimiento de tareas atribuidas al trabajador. Tanto para Ganga, Fernández y Araya (2009) es la medición sistemática del rendimiento y comportamiento laboral del empleado en función a sus funciones con el fin de reforzar su desempeño.

Freites (2007) manifiesta que a mayor reconocimiento del empleado en la institución aumentan los deseos de superación durante su desenvolvimiento de sus funciones.

Koont y Weihrich (2004) la evaluación del desempeño garantiza una buena selección de candidatos y de esta manera la entidad garantiza un buen recurso humano para el logro de objetivos. Para Dessler (2001) señala que existe razones importante por el cual se debe evaluar el desempeño: (a) proporciona información en la toma de decisiones referentes a ascensos y sueldos; (b) ofrece la oportunidad de que el jefe y el empleado enmienden deficiencias y fortalezcan lo bueno; (c) planea la carrera y desarrollo del empleado en base a las virtudes y defectos detectados; y (d) ayuda a gestionar mejor el desempeño de la empresa y a mejorarlo.

2.3.- Definición de Términos

✓ Factores

Son aquellos elementos que pueden condicionar una situación, volviéndose los causantes de la evolución o transformación de los hechos.

✓ Factores personales

Todo aquello que se conoce, concurre o pertenece a la persona o propia de ella, entre ellos tenemos: motivación, ética y valores morales, tiempo de servicio, conocimiento, carga familiar, estado de salud.

✓ Factores institucionales

Son denominadas así las características que pertenecen a una institución pueden ser: falta de reconocimiento del rol de enfermería por parte de la institución, motivación laboral, capacitación, condición laboral, dotación del personal, salario, demanda de los pacientes.

✓ Profesional de enfermería

Es un(a) enfermero(a) con un título universitario para el ejercicio de la enfermería. Está autorizado para ofrecer una amplia gama de servicios de atención en salud.

✓ Desempeño

Es la capacidad del profesional de enfermería para demostrar sus habilidades, destrezas, conocimientos y valores.

✓ Destreza

Es la capacidad que tiene un individuo de resolver un problema mediante la utilización de herramientas.

✓ Habilidad

Es la demostración conductual de la experiencia, capacidad de una persona de hacer algo bien.

✓ **Eficiencia**

Es la relación entre el trabajo útil desarrollado por un individuo y el esfuerzo y tiempo en realizarlo. Es el rendimiento de los recursos humanos en sus acciones.

✓ **Eficacia**

Es la relación entre la magnitud de los objetos y metas previstas en los programas y presupuestos con las realizaciones alcanzadas.

✓ **Efectividad**

Es el grado de eficiencia y eficacia con la que se realiza una acción.

CAPÍTULO III

VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1 Definición de las variables

Variable 1:

- **Factores personales e institucionales**

Son circunstancias que van a contribuir a producir algún efecto positivo o negativo en el trabajo.

Variable 2:

- **Desempeño laboral del profesional de enfermería**

Es la forma en que los profesionales de enfermería realizan su trabajo, demostrando conocimiento, capacidad de liderazgo, habilidades organizativas y productividad en la institución.

3.2 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional			Escala de medición
		Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	
Variable 1 FACTORES PERSONALES E INSTITUCIONALES	<p>Los factores personales son definidos como el conjunto de cualidades propias de la persona, que influyen en el proceder o comportamiento laboral del trabajador de salud.</p> <p>Factores institucionales Definida como el conjunto de condiciones del ambiente laboral hospitalario, que influye en la ocurrencia de un accidente de tipo punzocortante (Contreras, 2012).</p>	FACTORES PERSONALES	Edad	<p>Se considera joven</p> <p>Se considera adulto joven</p> <p>Se considera adulto intermedio</p> <p>Se considera adulto mayor</p>	<p>Nunca: 0</p> <p>Rara vez: 1</p> <p>Algunas veces: 2</p> <p>Casi siempre: 3</p> <p>Siempre: 4</p>
			Motivación	<p>Realización de funciones con responsabilidad</p> <p>Calidad de servicios en mi institución</p> <p>Trabajo a presión por parte del personal jerárquico.</p> <p>La remuneración motiva a trabajar</p> <p>Estimulo de cambio y mejora continua</p> <p>Práctica profesional en forma eficiente le hace sentir motivada.</p>	<p>Nunca: 0</p> <p>Rara vez: 1</p> <p>Algunas veces: 2</p> <p>Casi siempre: 3</p> <p>Siempre: 4</p>
			Formación	<p>Principios y valores éticos.</p> <p>Capacitación en su área</p> <p>Propios recursos económicos.</p> <p>Recibió estudios superiores universitarios</p> <p>Recibió estudios superiores en instituto</p> <p>Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo</p>	<p>Nunca: 0</p> <p>Rara vez: 1</p> <p>Algunas veces: 2</p> <p>Casi siempre: 3</p> <p>Siempre: 4</p>
			Experiencia en El trabajo	<p>Trabaja en otra institución en sus días libres.</p> <p>Trabajó en otras instituciones en el área que le corresponde</p> <p>Experiencia</p>	<p>Nunca: 0</p> <p>Rara vez: 1</p> <p>Algunas veces: 2</p> <p>Casi siempre: 3</p> <p>Siempre: 4</p>

			profesional suficiente desenvolverse Planifica actividades	es para	
		FACTORES INSTITUCIONALES	Ambiente físico	Ambiente confortable y cómodo en la institución Equipamiento e instalaciones mínimas requeridas. El ambiente de trabajo es confortable.	Nunca: 0 Rara vez: 1 Algunas veces: 2 Casi siempre: 3 Siempre: 4
	Capacitación		planes y programas destinados a capacitación y perfeccionamiento programas de capacitación y entrenamiento a los trabajadores Desarrollo social, cultural, profesional, técnico y ético de los trabajadores. Cursos o temas de actualización relacionados en emergencia	Nunca: 0 Rara vez: 1 Algunas veces: 2 Casi siempre: 3 Siempre: 4	
	Recursos		Materiales e implementos para la protección de su salud Instalaciones mínimas requeridas están equipadas adecuadamente. Los equipos se encuentran implementados El número de personal de enfermería Salario acorde con el trabajo que efectúa.	Nunca: 0 Rara vez: 1 Algunas veces: 2 Casi siempre: 3 Siempre: 4	

Variable	Definición conceptual	Definición operacional		Escala de medición
		Dimensiones	indicadores	
Variable 2 "DESEMPEÑO LABORAL"	Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos (Chiavenat, 2007),	Calidad	Termina su trabajo oportunamente Cumple con las tareas Realiza un volumen adecuado de trabajo No comete errores en el trabajo Hace uso racional de los recursos No Requiere de supervisión frecuente Se muestra profesional en el trabajo Se muestra respetuoso y amable en el trato	Nunca: 0 Rara vez: 1 Algunas veces: 2 Casi siempre: 3 Siempre: 4
		Relaciones interpersonales	Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros Brinda una adecuada orientación a los clientes Evita los conflictos dentro del equipo Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos Se muestra asequible al cambio Se anticipa a las dificultades Tiene gran capacidad para resolver problemas Muestra aptitud para integrarse al equipo Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo	Nunca: 0 Rara vez: 1 Algunas veces: 2 Casi siempre: 3 Siempre: 4
		Organización	Planifica sus actividades Hace uso de indicadores Se preocupa por alcanzar las metas	Nunca: 0 Rara vez: 1 Algunas veces: 2 Casi siempre: 3 Siempre: 4

3.3. Hipótesis general e hipótesis específico

Hipótesis general

- Hi Los factores personales e institucionales guardan una relación significativa y positiva con el desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Zacarías Correa Valdivia Huancavelica, 2017
- Ho Los factores personales e institucionales no guardan una relación significativa ni positiva con el desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Zacarías Correa Valdivia Huancavelica, 2017

Hipótesis específicos

- Hi₁ Los factores personales e institucionales y el desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Zacarías Correa Valdivia Huancavelica 2017, son favorables
- Ho₁ Los factores personales e institucionales y el desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Zacarías Correa Valdivia Huancavelica 2017, son desfavorables
- Hi₂ Los factores personales e institucionales se relacionan directamente con la calidad laboral del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Zacarías Correa Valdivia Huancavelica, 2017.

- Ho₂ Los factores personales e institucionales NIO se relacionan directamente con la calidad laboral del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Zacarías Correa Valdivia Huancavelica, 2017.
- Hi₃ Los factores personales e institucionales se relacionan directamente con las relaciones interpersonales del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Zacarías Correa Valdivia Huancavelica, 2017.
- Ho₃ Los factores personales e institucionales NO se relacionan directamente con las relaciones interpersonales del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Zacarías Correa Valdivia Huancavelica, 2017.
- Hi₄ Los factores personales e institucionales se relacionan directamente con la organización del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Zacarías Correa Valdivia Huancavelica, 2017.
- Ho₄ Los factores personales e institucionales NO se relacionan directamente con la organización del profesional de enfermería en el servicio de Emergencia del Hospital Zacarías Correa Valdivia Huancavelica, 2017.

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Tipo de estudio:

La investigación es no experimental, se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o grado de relación entre dos fenómenos o eventos observados

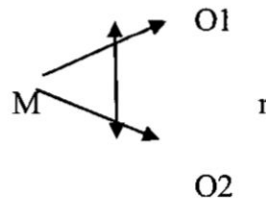
En el presente estudio de investigación se utilizó el enfoque cuantitativo, que se fundamenta en la medición y el análisis en procedimientos estadísticos, para dos variables de estudio (factores personales e institucionales y desempeño laboral), y éstas serán presentados en tablas estadísticas.

El Método general: Es el método científico, y como métodos específicos se utiliza los siguientes métodos:

- El Método inductivo.- Es de lo particular a lo general, es decir aquel que partiendo de casos particulares, permite llegar a conclusiones generales
- Método Analítico.- el análisis de la descomposición de un todo en sus elementos
- El Método Sintético.- El análisis presupone la síntesis y viceversa por lo que son correlativos y absolutamente inseparables, sin el análisis el conocimiento se hace confuso y superficial sin síntesis el conocimiento es incompleto

4.2 Diseño de Investigación

El diseño es descriptivo correlacionar



M = Muestra de profesionales de enfermería que laboran en el servicio de

Emergencias.

O 1 = Observaciones y mediciones de la variable 1 y 2: Factores personales y Factores institucionales

O 2 = Son las observaciones y mediciones de la variable 3: Desempeño Laboral.

r = Es la correlación entre las variables observadas.

4.3 Población, muestra y muestreo

4.3.1 Población:

Oseda, (2008) lo define como un conjunto de personas que serán estudiados por el investigador.

La población de la investigación está conformada por 20 profesionales de Enfermería del servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia.

4.3.2 Muestra:

Oseña, (2008) es una pequeña parte de la población, más la muestra es un muestreo poblacional o censal ya que se trabajara con la misma cantidad de la población.

La muestra está conformada por 20 profesionales de Enfermería del servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia.

4.3.3 **Muestreo:** el tipo de muestreo que se utilizó es el no Probabilístico – intencional, ya que se realizara por conveniencia por los siguientes criterios establecidos a continuación:

4.3.3.1 Criterio de inclusión

- Enfermeros(as) nombrados y contratados
- Enfermeros (as) que laboran en el servicio de Emergencias
- Enfermeros(as) en plena labor
- Enfermeros (as) de todas las edades

4.3.3.2 Criterio de exclusión

- Enfermeros(as) que están de comisión fuera de Huancavelica
- Enfermeros(as) con vacaciones
- Enfermeros(as) con permiso por salud u otros
- Otros profesionales de salud
- Trabajadores de otras direcciones
- Internos de enfermería
- Enfermeros(as) contratados por terceros

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas.

- **Técnicas de gabinete:** Estas técnicas permitieron fortalecer el marco teórico científico en la presente investigación, básicamente los antecedentes de estudio de las diferentes teorías abordadas. En ese sentido la investigación bibliográfica juega un papel importante en la concreción del mismo.

El Fichaje: nos permite realizar conceptos relevantes a fin de registrar conocimientos que sustenten la investigación.

- **Técnicas de campo**

- **Observación:** Técnica que permitió observar el fenómeno, materia de investigación (Evaluación de control interno) registrado durante el proceso de la investigación para su posterior análisis.
- **Encuesta:** Para el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de la encuesta, dirigida a los trabajadores de salud.

4.4.2 Instrumentos

- **Ficha de Resumen:** instrumento que permitió recoger bases teóricas de manera resumida.
- **Fichas Textuales:** la ficha nos permitió transcribir conocimientos.
- **Fichas Bibliográficas:** Esta técnica permitió la identificación priorizada de los autores de las diferentes fuentes de consulta que luego fueron sistematizadas para construir el marco teórico científico y así tener un gran dominio de los diferentes elementos que conforman la investigación.

4.4.3 Validación y Confiabilidad del Instrumento

Para la recolección de datos se ejecutará siguiendo las siguientes etapas:

- Elaboración de los instrumentos de recolección de datos.
- Validación y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.
- Realizar gestiones de autorización para aplicación del instrumento de recolección de datos con los empresarios correspondientes.
- Aplicación de los instrumentos de recolección de datos.
- Se realizará la tabulación y codificación de los resultados obtenidos para su respectivo análisis estadístico.
- Se procederá con el análisis estadístico haciendo uso del software estadístico IBM SPSS 21 y Microsoft office Excel 2010 simultáneamente estos resultados se transferirá a Microsoft Word 2010 para la presentación final de los resultados.
- Una vez obtenidos los cuadros y gráficos estadísticos se procederá al análisis, interpretación y discusión de los resultados obtenidos para luego llegar a las conclusiones y recomendaciones.

4.4.4 **Prueba de validez de instrumentos**, se determinó la validez a través del coeficiente de Validez V de Aiken puede obtener valores entre 0 y 1. A medida que sea más elevado, el ítem tendrá mayor validez de contenido. El resultado puede evaluarse estadísticamente haciendo uso de la tabla de probabilidades asociadas de cola derecha, tabulada por Ecurra (1988) para calificaciones dicotómicas (aprueba / desaprueba el ítem).

Además señala que los resultados pueden ser cuantificados y así evaluar su significación estadística mediante el cálculo de un índice de concordancia entre jueces conocido como coeficiente de validez V de Aiken, cuya fórmula se presenta a continuación: (ver anexo todo el proceso de validación de instrumentos)

$$V = \frac{S}{n(c-1)}$$

En dicha ecuación tenemos que:

S: sumatoria de si

n: número de jueces

c: número de valores en la escala de valoración

Regla de decisión

- V de Aiken, para que sea aceptable cuando la significancia igual o mayores de 0,80

4.5 Procesamiento estadístico y análisis de datos.

Se utilizará el Software SPSS Versión 20, para procesar la información relacionada a la variable y dimensiones, materia de la investigación. Se presentarán las Tablas de Frecuencias, los gráficos de barras y la interpretación respectivas. Para la prueba de hipótesis se recurrirá al Chi-cuadrado, a sí mismo utilizaremos el p de Pearson para determinar la correlación de las variables.

Prueba de hipótesis, se empleó la prueba de Chicuadrado y Coeficiente de Pearson. Para el cual se empleará la hipótesis estadística, que se detalla a continuación.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

Para obtener las conclusiones del trabajo de investigación titulado: los factores personales e institucionales y el desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017, a partir de los datos recopilados del trabajo de campo, se ha considerado imprescindible el procesamiento y análisis a través de la estadística descriptiva, tales como: cuadros de resumen simples y gráficos de barras. Para la validación y confiabilidad estadística del instrumento de medición, la codificación y procesamiento de los datos se realizaron con el paquete estadístico SPSS 21.0 y Excel 2010. Por otro lado, el presente trabajo de investigación tuvo como unidad de medida a 20 enfermeros (as) elegidos por conveniencia bajo el muestreo no probabilístico.

Tabla 5.1**Estadísticos de tendencia central**

		Estadístico
Factores personales e institucionales	N	20
	Mínimo	1
	Máximo	2
	Media	1,95
	Desv. típ.	,224
Desempeño laboral	N	20
	Mínimo	2
	Máximo	3
	Media	2,80
	Desv. típ.	0,410
N válido (según lista)	N	20

Fuente: Base de datos – encuesta (2017)

Interpretación:

- Los valores de las medidas de tendencia central están alrededor de 1,95, lo que caracteriza al grupo, donde algunas veces los factores ya sean personales e institucionales causan un efecto de manera directa o indirectamente en el desempeño laboral. La dispersión de los valores de escala con respecto a la media está caracterizada con el 0,224 de la desviación típica, lo cual en el campo de ejecución es muy bajo. Ello se corrobora con el valor del mínimo que es de 1 y un máximo valor de 2.
- Los valores de las medidas de tendencia central están alrededor de 2,80, lo que caracteriza al grupo, donde casi siempre hay un buen desempeño laboral. La dispersión de los valores de escala con respecto a la media está caracterizada con el 0,410 de la desviación típica, lo cual en el campo de ejecución es muy bajo. Ello se corrobora con el valor del mínimo que es de 2 y un máximo valor de 3.

Tabla 5.2

Frecuencia sobre la caracterización de los factores personales e institucionales y el desempeño laboral

Factores personales e institucionales				Desempeño laboral			
		Frecuencia	%			Frecuencia	%
Válidos	Rara vez	1	5,0	Válidos	Regular	4	20,0
	Algunas veces	19	95,0		Bueno	16	80,0
	Total	20	100,0		Total	20	100,0

Fuente: Base de datos – encuesta (2017)

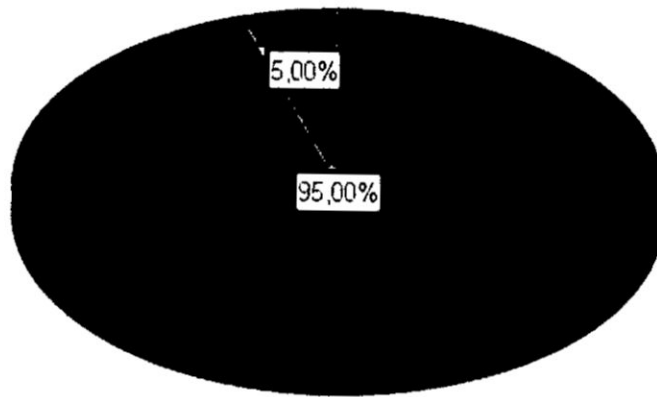
Interpretación: Según la tabla 5.2. Observamos que el 95% (19) de los encuestados opinan que algunas veces se ha tomado en cuenta los factores personales e institucionales durante el desempeño laboral y el 80% (16) consideran un desempeño laboral bueno a nivel de los profesionales de Enfermería del servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia. Por lo tanto, podemos concluir que, si existen mejores condiciones personales e institucionales garantizaría un buen desempeño laboral.

Grafico 5.1

Frecuencia sobre la caracterización de los factores personales e institucionales y el desempeño laboral

Factores personales e institucionales

- Algunas veces
- Rara vez



Desempeño Laboral

- regular
- bueno

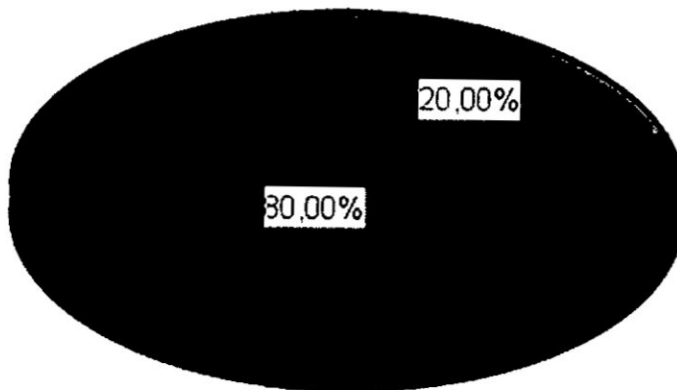


Tabla 5.3

Contingencia sobre la relación que guarda los factores personales e institucionales con la calidad laboral

		Calidad de trabajo		Total
		Algunas veces	Casi siempre	
factores personales e	algunas veces	7	12	19
institucionales	casi siempre	0	1	1
Total		7	13	20

Fuente: Base de datos – encuesta (2017)

Interpretación: Según la tabla 5.3. Observamos que, 13 opinan que casi siempre manejan la calidad dentro del desempeño laboral y solo 7 enfermeros(as) manifiestan que algunas veces brindan una calidad durante su labor en el Hospital de Huancavelica. Asimismo 19 de ellos manifiestan que algunas veces toman en cuenta los factores personales e institucionales en relación a la calidad laboral.

Grafico 5.2

Contingencia sobre la relación que guarda los factores personales e institucionales con la calidad laboral

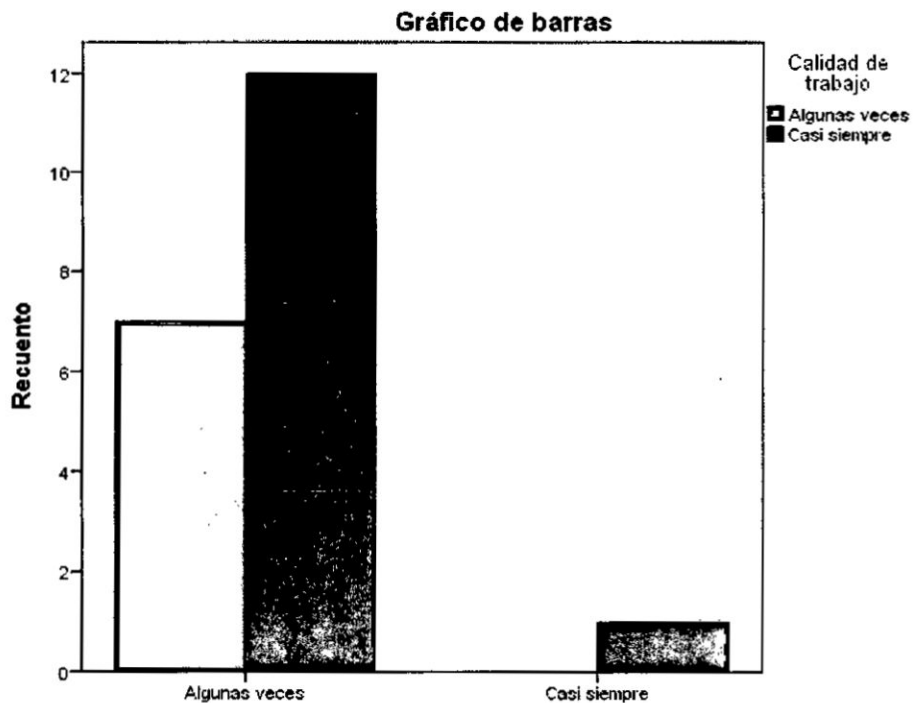


Tabla 5.4
Contingencia sobre la relación que guarda los factores personales e institucionales con las relaciones interpersonales

		Relaciones interpersonales			Total
		Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	
Factores personales	Algunas veces	1	7	11	19
e institucionales	Casi siempre	0	1	0	1
Total		1	8	11	20

Fuente: Base de datos – encuesta (2017)

Interpretación: En la tabla 5.4. Observamos que 19 de los trabajadores opinan que en su mayoría algunas veces toman en cuenta los factores personales e institucionales; asimismo 11 opinan que casi siempre practican las relaciones interpersonales con los demás y 8 de ellos dicen practicar algunas veces las relaciones interpersonales con los demás dentro de los profesionales de Enfermería del servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia.

Grafico 5.3
Contingencia sobre la relación que guarda los factores personales e institucionales con las relaciones interpersonales

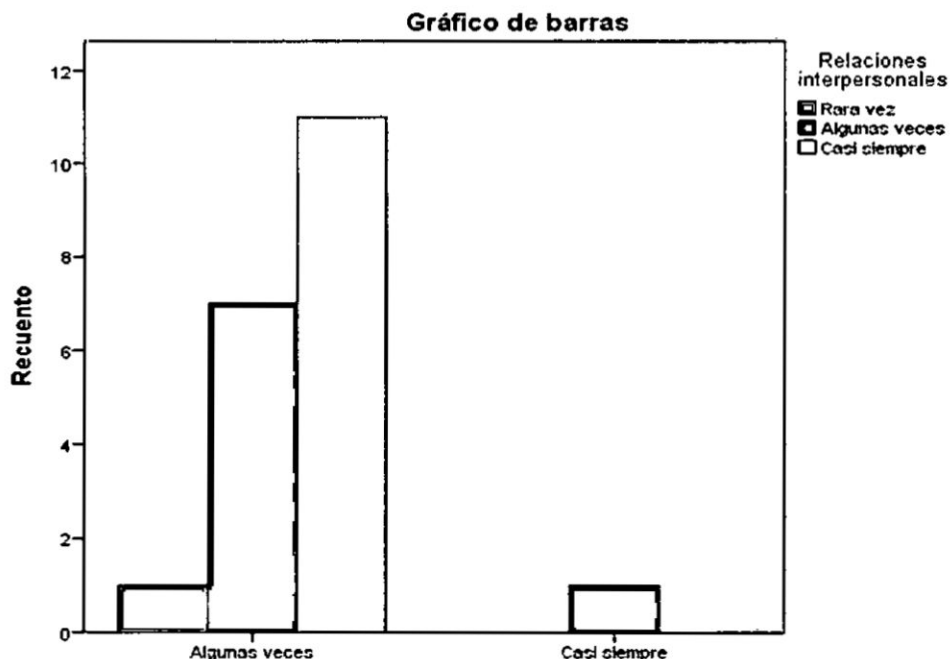


Tabla 5.5
Contingencia sobre relación que guarda los factores personales e institucionales con la organización

		Organización				Total
		Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	
Factores personales e institucionales	Algunas veces	1	3	9	6	19
	Casi siempre	0	1	0	0	1
Total		1	4	9	6	20

Fuente: Base de datos – encuesta (2017)

Interpretación:

En la tabla 5.5. Observamos a 19 enfermeros (as) manifiestan que algunas veces toman en cuenta los factores personales e interpersonales durante la organización dado que 9 de ellos casi siempre se organizan sin tomar en cuenta los factores.

Gráfico 5.4

Contingencia sobre relación que guarda los factores personales e institucionales con la organización

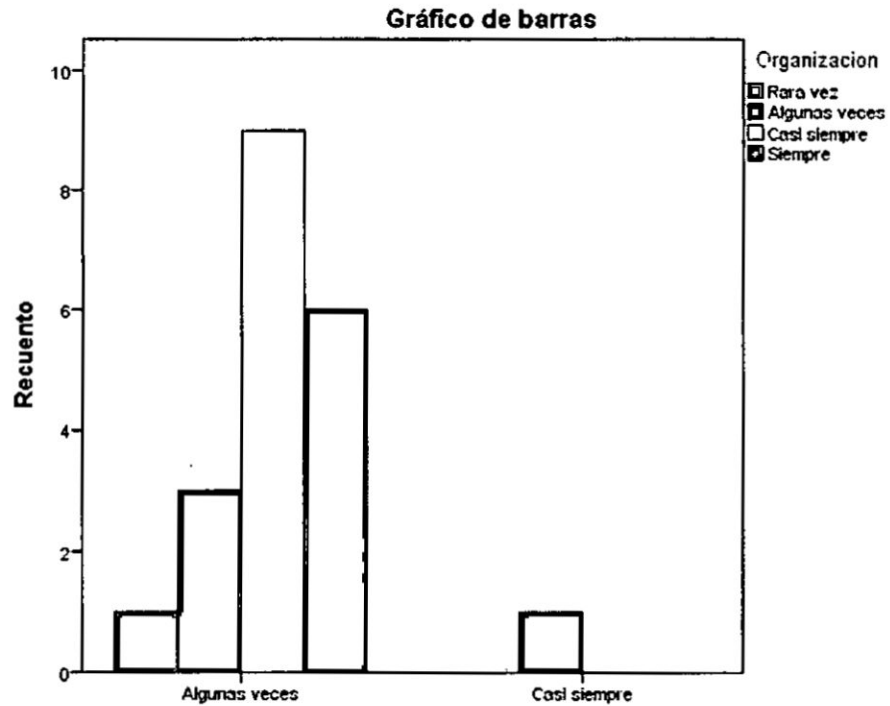


Tabla 5.6

Contingencia sobre relación que guarda los factores personales e institucionales con el desempeño laboral

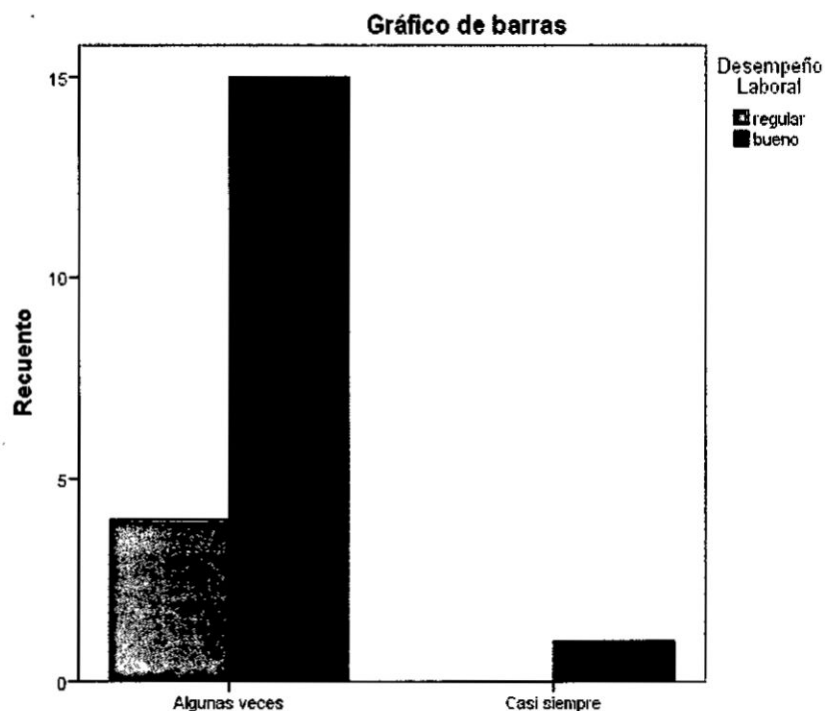
		Desempeño Laboral		Total
		regular	bueno	
Factores personales e institucionales	Algunas veces	4	15	19
	Casi siempre	0	1	1
Total		4	16	20

Fuente: Base de datos – encuesta (2017)

Interpretación: En la tabla 5.6. Observamos que 19 de los trabajadores opinan que algunas veces toman en cuenta los factores personales e institucionales durante las actividades laborales, asimismo y 16 dicen que el desempeño laboral es bueno en los enfermeros 20 profesionales de Enfermería del servicio de Emergencias del Hospital Zacarias Correa Valdivia.

Grafico 5.5

Contingencia sobre relación que guarda los factores personales e institucionales con el desempeño laboral



CAPITULO VI.

DISCUSIÓN RESULTADOS

6.1 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

6.1.1 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICO

Para contrastar la hipótesis se utilizó la T de student y la Distribución Chi Cuadrado y “p” de Pearson, para determinar la relación que guarda los factores personales e institucionales y el desempeño laboral, en los enfermeros del servicio de emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia de Huancavelica.

Contrastación de la hipótesis específico 1

Primer Paso:

A continuación se plantean la hipótesis estadística: alterna y nula.

Ha: Los factores personales e institucionales y el desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017, son favorables.

Ho: Los factores personales e institucionales y el desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017, son desfavorables.

Tabla 6.1
Prueba t de muestras correlacionadas

	Diferencias relacionadas					T	Gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación típ.	Error típ. de la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par 1 Factores personales e institucional es – desempeño laboral	,850	,366	,082	,082	,679	10,376	19	,000

Fuente: Base de datos – encuesta (2017)

Interpretación: Según la tabla 6.1, observamos primero el análisis del valor de $t = 10,376$ asociado al valor de significación bilateral $p = 0,000$ ($p < 0.05$), utilizamos el criterio del valor p para el contraste de hipótesis: Como el valor $p = 0,000$ ($p < 0.05$), se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula; es decir, los factores personales e institucionales y desempeño laboral, son favorables.

Conclusión: Se acepta que:

Los factores personales e institucionales y el desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017, son favorables.

Contrastación de la hipótesis específico 2

Primer Paso: A continuación se plantean la hipótesis estadística: alterna y nula.

Ha: *Los factores personales e institucionales se relacionan directamente con la calidad laboral del profesional de enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017*

$$X^2 = Vt$$

Ho: *Los factores personales e institucionales NO se relacionan directamente con la calidad laboral del profesional de enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017*

$$X^2 \neq Vt$$

Tabla 6.2**Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,567 ^a	1	0,045		
Corrección por continuidad	,000	1	1,000		
Razón de verosimilitudes	,890	1	,346		
Estadístico exacto de Fisher				1,000	,650
Asociación lineal por lineal	5,538	1	,463		
N de casos válidos	20				
a. 2 casillas (50,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,35.					
b. Calculado sólo para una tabla de 2x2.					

Fuente: Base de datos – encuesta (2017)

Segundo Paso:

Distribución Muestral:

$$x^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E} = 4,567 \quad gl = 1$$

$$gl = (f - 1)(c - 1) = (2 - 1)(2 - 1) = 1$$

Tercer Paso:

El nivel de significancia es 0,05; $gl = 1$. El valor crítico de la prueba $x^2_{tabla} = 3,84$

Cuarto Paso:

Observaciones: Efectos de la prueba y estadístico de la prueba.

x^2 = Chi Cuadrado (medida de probabilidad de las diferencias entre las frecuencias observadas y esperadas) la cual originó = 4,57

Quinto Paso:

Toma de decisión: $X_{calc}^2 > X_{tabla}^2$ es decir,

$$4,57 > 3,84 \text{ por tanto:}$$

Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula

Sexto Paso:

Por otro lado utilizamos el criterio del valor p para el contraste de hipótesis:

Como el valor $p = 0,045 < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula; es decir, existe relación directa.

Conclusión: Se acepta que:

Los factores personales e institucionales se relacionan directamente con la calidad laboral del profesional de enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017

Contrastación de la hipótesis específico 3

Primer Paso: A continuación se plantean la hipótesis estadística: alterna y nula.

Ha: Los factores personales e institucionales se relacionan directamente con las relaciones interpersonales del profesional de enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017

$$X^2 = Vt$$

Ho: *Los factores personales e institucionales NO se relacionan directamente con las relaciones interpersonales del profesional de enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017*

$$X^2 \neq Vt$$

Tabla 6.3**Pruebas De Chi-Cuadrado**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,02 ^a	2	,0423
Razón de verosimilitudes	1,912	2	,384
Asociación lineal por lineal	,714	1	,398
N de casos válidos	20		
a. 4 casillas (66,7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,05.			

Fuente: Base de datos – encuesta (2017)

Segundo Paso:

Distribución Muestral:

$$x^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E} = 6,02 \quad gl = 2$$

$$gl = (f - 1)(c - 1) = (2 - 1)(3 - 1) = 2$$

Tercer Paso:

El nivel de significancia es 0,05; $gl = 2$ El valor crítico de la prueba $x^2_{tabla} = 5,99$

Cuarto Paso:

Observaciones: Efectos de la prueba y estadístico de la prueba.

x^2 = Chi Cuadrado (medida de probabilidad de las diferencias entre las frecuencias observadas y esperadas) la cual originó = 6,02

Quinto Paso:

Toma de decisión: $X_{calc}^2 > X_{tabla}^2$ es decir,

$$6,02 > 5,99 \text{ por tanto:}$$

Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula

Sexto Paso:

Por otro lado utilizamos el criterio del valor p para el contraste de hipótesis:

Como el valor $p = 0.042 < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula; es decir, tiene relación directa.

Conclusión: Se acepta que:

Los factores personales e institucionales se relacionan directamente con las relaciones interpersonales del profesional de enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017.

Contrastación de la hipótesis específico 4

Primer Paso:

A continuación se plantean la hipótesis estadística: alterna. y nula

Ha: Los factores personales e institucionales se relacionan directamente con la organización del profesional de enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017.

$$X^2 = Vt$$

Ho: *Los factores personales e institucionales NO se relacionan directamente con la organización del profesional de enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017.*

$$X^2 \neq Vt$$

Tabla 6.4

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4,211 ^a	3	,040
Razón de verosimilitudes	3,442	3	,328
Asociación lineal por lineal	1,429	1	,232
N de casos válidos	20		

a. 6 casillas (75,0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,05.

Fuente: Base de datos – encuesta (2017)

Segundo Paso: Distribución Muestral:

$$x^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E} = 4,21 \quad gl = 3$$

$$gl = (f - 1)(c - 1) = (3 - 1)(2 - 1) = 3$$

Tercer Paso:

El nivel de significancia es $0,05$; $gl = 3$. El valor crítico de la prueba $x^2_{tabla} = 3,81$

Cuarto Paso:

Observaciones: Efectos de la prueba y estadístico de la prueba.

x^2 = Chi Cuadrado (medida de probabilidad de las diferencias entre las frecuencias observadas y esperadas) la cual originó = 4,21

Quinto Paso:

Toma de decisión: $X_{calc}^2 > X_{tabla}^2$ es decir,

$$4,21 > 3,81 \text{ por tanto:}$$

Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula

Sexto Paso:

Utilizamos el criterio del valor p para el contraste de hipótesis:

Como el valor $p = 0,040 < 0.05$, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula; es decir, hay relación directa.

Conclusión: Se acepta que:

Los factores personales e institucionales se relacionan directamente con la organización del profesional de enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017.

6.1.2 CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL

Primer Paso:

A continuación se plantean la hipótesis estadística: alterna y nula.

Ha: Los factores personales e institucionales guardan una relación positiva con el desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017.

$$X^2 = Vt$$

Ho: Los factores personales e institucionales no guardan una relación positiva con el desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017.

$$X^2 \neq Vt$$

Tabla 6.5
Pruebas De Chi-Cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	2,63 ^a	1	,036
Corrección por continuidad ^b	,000	1	1,000
Razón de verosimilitudes	,459	1	,498
Estadístico exacto de Fisher			
Asociación lineal por lineal	,250	1	,617
N de casos válidos	20		

FUENTE: Base de datos –cuestionario, 2017.

Segundo Paso:

Distribución Muestral:

$$x^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E} = 2,63 \quad gl = 1$$

$$gl = (f - 1)(c - 1) = (3 - 1)(2 - 1) = 1$$

Tercer Paso:

El nivel de significancia es 0,05; $gl = 1$. El valor crítico de la prueba $x^2_{tabla} = 1,84$

Cuarto Paso:

Observaciones: Efectos de la prueba y estadístico de la prueba.

x^2 = Chi Cuadrado (medida de probabilidad de las diferencias entre las frecuencias observadas y esperadas) la cual originó = 2,63

Quinto Paso:

Toma de decisión: $X_{calc}^2 > X_{tabla}^2$ es decir,

$$2,63 > 1,84 \text{ por tanto:}$$

Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula

Sexto Paso:

Por otro lado utilizamos el criterio del valor p para el contraste de hipótesis:

Como el valor $p = 0,036 > 0,05$, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula; es decir, se relacionan positivamente.

Conclusión: Se acepta que:

Los factores personales e institucionales guardan una relación positiva con el desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017.

6.2 Contratación de las hipótesis con otros autores

El objetivo principal de la investigación es determinar la relación que existe entre los Factores Personales e Institucionales y Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017, donde el 95% (19) de los encuestados opinan que algunas veces se ha tomado en cuenta los factores personales e institucionales durante el desempeño laboral y el 80% (16) consideran un desempeño laboral regular a nivel del Hospital de Huancavelica. Por lo tanto se demuestra que guardan una relación positiva entre los factores personales e institucionales y el desempeño laboral con el valor $p = 0,036 < 0,05$ y chi cuadrado 2,63.

Esto se corrobora con la investigación de Contreras (2008) contrastó que factores personales influyen en el desempeño de sus funciones por opinión son la Capacitación 33% y la Satisfacción Laboral 33%. En cuanto a los factores institucionales son las Relaciones Interpersonales 33% y la Falta del Personal de Enfermería 100%. De acuerdo al estudio podemos determinar que el desempeño laboral dependerá de los factores personales e institucionales

para garantizar un buen desempeño laboral. Asimismo Urbina (2005), encontró que en relación al desempeño laboral de la enfermera menciona que el 70% tiene una práctica profesional excelente y un 30% presentan un desempeño regular, siempre en cuando exista buenas condiciones a nivel del trabajo. Así como Contreras (2012) menciona que para un buen llenado de notas de enfermería es imprescindible la influencia de los factores personales.

Estos factores (personales e institucionales) podrían constituirse en obstáculos para un adecuado desempeño del enfermero y sobre todo en contra de su salud física y mental (Coronado, 2006).

Por lo tanto, se demuestra que el habilitar mejores condiciones personales e institucionales en los Hospitales estaríamos garantizando un buen desempeño laboral, buenas relaciones interpersonales, buena comunicación y organización en los enfermeros con respecto a la atención al público. Finalmente considero que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones similares.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES

De la investigación realizada, se hallaron las siguientes conclusiones:

- a) Se concluye que los factores personales e institucionales y el desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017, son favorables, con un valor de $t= 10,376$ asociado al valor de significación bilateral $p= 0,000$ ($p<0.05$).
- b) Se contrastó que los factores personales e institucionales se relacionan directamente con la calidad laboral del profesional de enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017, de acuerdo al valor de valor $p = 0,045 < 0.05$, y es un Chi Cuadrado de **4,57**.
- c) Se contrastó que los factores personales e institucionales se relacionan directamente con las relaciones interpersonales del profesional de enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017, de acuerdo al valor de valor $p = 0.042 < 0.05$, y es un Chi Cuadrado de **6,02**
- d) Se contrastó que los factores personales e institucionales se relacionan directamente con la organización del profesional de enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017, de acuerdo al valor de valor $p = 0,040 < 0.05$, y es un Chi Cuadrado de **4,21**.
- e) Se contrastó que los factores personales e institucionales guardan una relación positiva con el desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017, de acuerdo al valor de valor $p = 0,036 < 0.05$, y es un Chi Cuadrado de **2.63**.

CAPÍTULO VIII

RECOMENDACIONES

- a) Se debería Implementar condiciones ambientales adecuados para garantizar un buen desempeño laboral
- b) Queda en evidencia que es de suma importancia mejorar las relaciones interpersonales entre los enfermeros sea a través de talleres u otras actividades.
- c) Se deberá reforzar el trabajo en equipo entre el grupo de asesores mediante talleres que permita mejoras habilidades de liderazgo, comunicación y empatía.
- d) Se sugiere realizar propuestas para incentivos por cumplimientos de metas y objetivos, y analizar la forma en que se evalúa las sanciones y descuentos económicos
- e) Se sugiere la participación de los enfermeros a talleres de liderazgo, comunicaciones interpersonales, manejo de grupo y trabajo en equipo.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Acuña N. (2010). Factores que intervienen en la aplicación de medidas de bioseguridad ante un accidente con material punzocortante en el servicio de sala de operaciones del Hospital Nacional Dos de Mayo. [Tesis de Magíster en Epidemiología]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor De San Marcos.
2. Andrade P., B. C. (2007). Evaluación del desempeño laboral de los licenciados egresados del programa de enfermería de la Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado" en opinión de los supervisores de los hospitales tipo IV Barquisimeto. Estado Lara. Lapso 2004-2005. Recuperado de http://bibmed.ucla.edu.ve/cgiwin/be_alex.exe?Acceso=T070000065665/0Nombred= bmucla
3. Apa, (2009). Manual de estilo de publicaciones de la American Psychological Association". México: Edit. El manual moderno S.A. Sagrario
4. Arnulf Russel (200
5. 5). Psicología Del Trabajo Madrid: Morata España.
6. Areces. Mondy, R. y Noe, R. (1997). Administración de recursos humanos. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
7. Arrieta, J. (201). Investigación sobre los accidentes punzocortantes en estudiantes de Enfermería de la Universidad Pública de Cartagena. Colombia. Serial online. Citado el 06 Marzo 2014. Disponible en: <http://bananapiercer.wordpress.com/2011/04/27 /material-corto-punzante/>.
8. Ayala Villegas, S. (2004). Administración de Recursos Humanos. Texto Universitario Primera Edición.
9. Bretel, L. (2002). Consideraciones y propuestas para el diseño de un sistema de evaluación del desempeño docente en el marco de una redefinición de la carrera magisterial. Recuperado de http://español.geocities.com/cne_magisterio/3/1.1.e_LuisBretel.htm.
10. Bruce, L. R., Lepine, J. A. y Crawford, E. R. (2010). Job engagement: antecedents and effects on job performance. Academy of Management Journal, 53(3), 617- 635.

11. Cascio, W. F. (2002). Strategies for responsible restructuring. *Academy of Management Executive*, 16(3), 80-81.
12. Chiang Vega, M. M., Méndez Urra, G. y Sánchez Bernal, G. (2010). La satisfacción laboral sobre el desempeño. Caso empresa de retail. *Theoria*, 19(2), 21-36.
13. Chaparro Díaz L. (2006). Registros del profesional de enfermería como evidencia de la continuidad del cuidado. Tesis de Licenciatura. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
14. Contreras Cristóbal, G (2008). Desempeño Laboral de la Enfermera de Centro Quirúrgico y Factores Relacionados, Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa. Tesis. Especialista. Lima. Universidad Nacional Mayor San Marcos.
15. Chiavenato, Idalberto (2000). Administración de Recursos Humanos. Colombia. Mc Graw Hill
16. Chiavenato, I. (1999). Administración de recursos humanos, Ed. Mc Graw Hill. Colombia.
17. Coronado Luna, L. K(2006). Factores Laborales y Niveles de Estrés Laboral en Enfermeros de los Servicios de Áreas Críticas y Medicina del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Tesis. Lima. Universidad Nacional Mayor San Marcos.
18. Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones. (8ª ed.). México: McGraw-Hill.
19. Contreras Espíritu, P.G (2012). Factores personales e institucionales que influyen en el llenado de notas de enfermería del servicio de emergencia - Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. *Rev. Perú. Obstet. Enferm*
20. Davis, Keith y Wnewetrom John (1991). El Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional. México. Editorial McGraw Hill.
21. Fletcher, C. (2001). Performance appraisal and management: The developing research agenda. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 74, 473-487

22. Jaramillo Naranjo, O. L. (2005). Micro, pequeña y mediana empresa vinculada al programa Expopyme de la Universidad del Norte en los sectores de confecciones y alimentos. *Pensamiento y Gestión*, 18, 103-137.
23. Fuchs, C. (1997). Sistema de evaluación y mejoramiento de desempeño. *Revista el*
24. García, M. (2001). La importancia de la evaluación del desempeño. *Revista proyecciones*. Año 2 Número 9 Febrero-Marzo. p. 3
25. Gómez, L. Balkin, D. Cardy, R. (1999). *Gestión de Recursos Humanos*. España. Prentice Hall
26. Gómez Mejía, L. R., Balkin, D. B. y Cardy, R. L. (2001). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Madrid: Prentice-Hall.
27. Dessler, G. (2001). *Administración de personal*. (8ª ed.). México: Pearson Educación.
28. Greenberg, J. (1986). Determinants of perceived fairness of performance evaluation. *Journal of Applied Psychology*, 71(2), 340-342.
29. Junco R. (2012). Reporte de accidentes, incidentes y lesiones, una necesidad en el sector salud. vol. 50 no.3 Cuba: *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*.
30. Koont, H. y Weihrich, H. (2004). *Administración. Una perspectiva global* (12ª ed.). México: McGraw-Hill.
31. Ministerio de Trabajo (2002). Reglamento de la Ley de Trabajo de la Enfermera (o) aprobado por el Decreto Supremo N° 004-12. LEY N° 27669. Consulta: 24/03/12. Disponible en: www.congreso.gob.pe/ntley/Imagenes/Leyes/27669.
32. Milkovich, G y Boudreau, J (1994). *Dirección y Administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia*. Estados Unidos, Addison-Wesley Iberoamericana.
33. Ministerio de Salud (2006). *Compendio de las guías de intervenciones y procedimientos de enfermería en emergencias y desastres*. Lima: MINSA.

34. Murphy, K. R. (1990). Job performance and productivity. En K. R. Murphy y F. E. Saal (Eds), *Psychology in organizations: Integrating science and practice*. Hillsdale, New Jersey: Erlbaum.
35. Pereda, S. y Berrocal, L, F. (1999). *Gestión de recursos humanos por competencias* Madrid: Centro de Estudios Ramón
36. Oseda, D y otros (2008). *Metodología de la investigación*. Edit. Pirámide. 1 edición Huancayo-Perú. 184 pp.
37. Peña Mercado, J. E. (1997). *Satisfacción, desempeño y motivación de los trabajadores en relación con sus años de servicios, edad y nivel ocupacional, en el estudio realizado el verano de 1997 en las Industrias del Vidrio en el Estado de Nuevo León, México*. (Tesis de maestría inédita). Universidad de Morelos, Morelos, México
38. Queipo, Beatriz; Useche, M. C (2002). El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela: Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, vol. VIII, núm. 3, septiembre pp. 486-496.
39. Robbins, Stephen y Otro (2009). *Comportamiento Organizacional*. México. Editorial. Pearson Educación, S.A., 13ª edición. *Revista Española de Pedagogía*, 68(247), 439-459.
40. Salgado, J. F. y Cabal, A. L. (2011). Evaluación del desempeño en la administración pública del principado de Asturias: análisis de las propiedades psicométricas. *Revista de Psicología de Trabajo y de las Organizaciones*, 27(2), 75-91.
41. Sarmenteros Bon, I., Falcón Acosta, O. y Sánchez Pérez, S. (2006). La utilización de métodos cuantitativos: una vía para la implementación de la gestión por competencia. *Retos Turísticos*, 13-18.
42. Smith, K. N., Gunzenhauser, J. D. y Fielding, J. E. (2010). Reinvigorating performance evaluation: first steps in a local health department. *Public Health Nursing*, 27(5), 425-432.

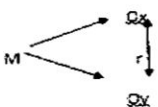
43. Spēncer, J. M. y Spencer, S. M. (1993). *Competencias en Como Entrevistar por Competencias de Martha Alicia Alles*. Buenos Aires: Editorial Gránica. S.A. Primera Edición.
44. Tejedor, F. J. y García Varcarcél, A. (2010). *Evaluación del desempeño docente*. Perú.
45. Tinoco, J. (2010). *Luces y sombras de la evaluación del desempeño*. *Capital Humano*, 239, 60-64.
46. León González, A. (1998). *Visión ingenieril de la evaluación del desempeño*. *Ingeniería y Desarrollo*, 3-4, 71-84.
47. Vázquez Inchausti, E. (2007). *La evaluación del desempeño en las grandes empresas españolas*. *Universia Business Review-Actualidad Económica*. Tercer trimestre. 42-53.
48. Werther, W. y Davis, K. (1989). *Administración de personal y recursos humanos*. México: McGraw-Hill.
49. Wolman Benjamín (1996). *Diccionario de las ciencias de la conducta*. Trillas. México.
50. Wang, J. F., Yen, Y. F. y Huang, I. C. (2011). *University staff performance evaluation systems, organizational learning, and organizational identification in Taiwan*. *Social Behavior and Personality*, 39(1), 43-54

ANEXOS

ANEXO Nº 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO DE LA TESIS: Factores Personales e Institucionales y Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los factores personales e institucionales y el desempeño laboral del Profesional de Enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017.</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo son los factores personales e institucionales y el desempeño laboral del Profesional de Enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017? • ¿Qué relación guarda los 	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre los factores personales e institucionales y el desempeño laboral del Profesional de Enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Caracterizar los factores personales e institucionales y el desempeño laboral del Profesional de Enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017 • Describir la relación que guarda los factores personales e 	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Los factores personales e institucionales guardan una relación positiva con el desempeño laboral del Profesional de Enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los factores personales e institucionales y el desempeño laboral del Profesional de Enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017 • Los factores personales e institucionales se relacionan directamente con la calidad 	<p>Y= Factores personales</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Según (Contreras, 2012).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Edad • Motivación • Formación • Experiencia en El trabajo <p>Factores institucionales</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ambiente físico • Capacitación • Recursos <p>X = Desempeño laboral</p> <p>Dimensiones: según Chiavenat, 2007),</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Relaciones interpersonales 	<p>El Método general: es el método científico.</p> <p>Tipo de estudio: Descriptivo</p> <p>Nivel de Investigación: Correlacionales</p> <p>Diseño de Investigación: Descriptivo correlacional</p>  <p>M: muestra</p> <p>X, y: variables</p> <p>Ox,: Factores personales e institucionales</p> <p>Observaciones relacionadas a las variables.</p> <p>Oy: Desempeño laboral</p> <p>Muestra: 20 enfermeros (as) del Hospital Departamental de Huancavelica</p>

<p>factores personales e institucionales con la calidad laboral del Profesional de Enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017?</p> <p>• ¿Qué relación guarda los factores personales e institucionales con las relaciones interpersonales del Profesional de Enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017?</p> <p>• ¿Qué relación guarda los factores personales e institucionales con la organización del Profesional de Enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017?</p>	<p>institucionales con la calidad laboral del Profesional de Enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017</p> <p>• Describir la relación que guarda los factores personales e institucionales con las relaciones interpersonales del Profesional de Enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017</p> <p>• Describir la relación que guarda los factores personales e institucionales con la organización del Profesional de Enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017</p>	<p>laboral del Profesional de Enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017</p> <p>• Los factores personales e institucionales se relacionan directamente con las relaciones interpersonales del Profesional de Enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017</p> <p>• Los factores personales e institucionales se relacionan directamente con la organización del Profesional de Enfermería en el servicio de Emergencias del Hospital Zacarías Correa Valdivia, 2017</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Organización 	<p>Muestreo: es no probabilístico, intencionado.</p>
---	--	---	--	---

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional			Escala de medición
		Dimensiones	Subdimensiones	Indicadores	
Variable 1 (X) FACTORES PERSONALES E INSTITUCIONALES	<p>Los factores personales son definidos como el conjunto de cualidades propias de la persona, que influyen en el proceder o comportamiento laboral del trabajador de salud.</p> <p>Factores institucionales Definida como el conjunto de condiciones del ambiente laboral hospitalario, que influye como pueden ser en la ocurrencia de un accidente de tipo punzocortante (Contreras, 2012).</p>	FACTORES PERSONALES	Edad	<p>Se considera joven</p> <p>Se considera adulto joven</p> <p>Se considera adulto intermedio</p> <p>Se considera adulto mayor</p>	<p>Nunca: 0</p> <p>Rara vez: 1</p> <p>Algunas veces: 2</p> <p>Casi siempre: 3</p> <p>Siempre: 4</p>
			Motivación	<p>Realización de funciones con responsabilidad</p> <p>Calidad de servicios en mi institución</p> <p>Trabajo a presión por parte del personal jerárquico.</p> <p>La remuneración motiva a trabajar</p> <p>Estimulo de cambio y mejora continúa</p> <p>Práctica profesional en forma eficiente le hace sentir motivada.</p>	<p>Nunca: 0</p> <p>Rara vez: 1</p> <p>Algunas veces: 2</p> <p>Casi siempre: 3</p> <p>Siempre: 4</p>
			Formación	<p>Principios y valores éticos.</p> <p>Capacitación en su área</p> <p>Propios recursos económicos.</p> <p>Recibió estudios superiores universitarios</p> <p>Recibió estudios superiores en instituto</p> <p>Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo</p>	<p>Nunca: 0</p> <p>Rara vez: 1</p> <p>Algunas veces: 2</p> <p>Casi siempre: 3</p> <p>Siempre: 4</p>
			Experiencia en El trabajo	<p>Trabaja en otra institución en sus días libres.</p> <p>Trabajó en otras instituciones en el área que le corresponde</p> <p>Experiencia profesional es</p>	<p>Nunca: 0</p> <p>Rara vez: 1</p>

				suficiente para desenvolverse Planifica actividades	<p>Algunas veces: 2</p> <p>Casi siempre: 3</p> <p>Siempre: 4</p>
		FACTORES INSTITUCI ONALES	Ambiente fisico	Ambiente confortable y cómodo en la institución Equipamiento e instalaciones mínimas requeridas. El ambiente de trabajo es confortable.	<p>Nunca: 0</p> <p>Rara vez: 1</p> <p>Algunas veces: 2</p> <p>Casi siempre: 3</p> <p>Siempre: 4</p>
			Capacitación	planes y programas destinados a capacitación y perfeccionamiento programas de capacitación y entrenamiento a los trabajadores Desarrollo social, cultural, profesional, técnico y ético de los trabajadores. Cursos o temas de actualización relacionados a atención en emergencias.	<p>Nunca: 0</p> <p>Rara vez: 1</p> <p>Algunas veces: 2</p> <p>Casi siempre: 3</p> <p>Siempre: 4</p>
			Recursos	Materiales e implementos para la protección de su salud Instalaciones mínimas requeridas están equipados adecuadamente. Los equipos se encuentran implementados El número de personal de enfermería Salario acorde con el trabajo que efectúa.	<p>Nunca: 0</p> <p>Rara vez: 1</p> <p>Algunas veces: 2</p> <p>Casi siempre: 3</p> <p>Siempre: 4</p>

Variable	Definición conceptual	Definición operacional		Escala de medición
		Dimensiones	Indicadores	
Variable 2 (X) "DESEMPEÑO LABORAL"	Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, donde funciona el individuo con una gran labor y satisfacción laboral, en este sentido, el rendimiento de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos (Chiavenat, 2007),	Calidad	Termina su trabajo oportunamente Cumple con las tareas Realiza un volumen adecuado de trabajo No comete errores en el trabajo Hace uso racional de los recursos No Requiere de supervisión frecuente Se muestra profesional en el trabajo Se muestra respetuoso y amable en el trato	Nunca: 0 Rara vez: 1 Algunas veces: 2 Casi siempre: 3 siempre: 4
		Relaciones interpersonales	Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros Brinda una adecuada orientación a los clientes Evita los conflictos dentro del equipo Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos Se muestra asequible al cambio Se anticipa a las dificultades Tiene gran capacidad para resolver problemas Muestra aptitud para integrarse al equipo Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo	Nunca: 0 Rara vez: 1 Algunas veces: 2 Casi siempre: 3 siempre: 4
		Organización	Planifica sus actividades Hace uso de indicadores Se preocupa por alcanzar las metas	Nunca: 0 Rara vez: 1 Algunas veces: 2 Casi siempre: 3 siempre: 4

ANEXO N° 05

BASE DE DATOS EXCEL Y SSPS 21

FACTORES PERSONALES E INTERPERSONALES																																					
EDAD				MOTIVACION				FORMACION				EXPERIENCIA				BIENTE FIS				CAPACITACION				RECURSOS				FACTOR PERSONAL	FACTORES PERSONA	FACTORES INSTITUCIONA							
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32						
1	3	4	2	0	2	3	3	4	3	3	3	3	3	1	4	4	0	4	3	1	2	2	3	2	2	1	1	0	0	0	0	3	2	1	2	0	2
2	3	2	2	1	2	3	3	3	1	1	2	4	1	4	4	2	4	3	1	0	3	4	2	1	1	2	1	0	0	3	1	2	1	1	1	0	1
3	3	3	1	0	2	3	3	3	1	0	2	4	4	0	4	0	0	2	0	0	4	4	2	0	1	0	0	1	1	3	2	2	2	2	3	2	1
4	3	3	3	1	3	2	2	2	0	0	2	4	2	3	3	2	3	3	0	0	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2
5	3	3	3	1	3	0	3	3	4	1	1	3	4	1	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	0	4	1	1	2	1	1	2	2	1	2	0	1
6	3	0	0	3	2	3	3	4	3	4	0	3	1	0	3	3	1	2	2	3	4	3	2	2	3	2	3	0	4	4	3	3	3	2	2	0	2
7	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1	1	2	4	4	1	1	3	1	0	0	1	2	1	2	2	2	3	1	1	0	1	1
8	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	4	4	2	2	3	4	3	3	2	1	2	2	1	0	0	0	0	2	1	1	1	2	0	1	1	1
9	3	3	1	0	2	4	4	1	1	3	4	4	4	3	3	3	4	0	0	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	0	1	
10	3	4	1	3	3	3	3	0	1	4	4	2	3	4	0	2	3	2	2	2	2	0	0	0	0	3	3	3	1	3	2	1	2	0	1	2	1
11	3	3	2	2	3	0	4	3	3	1	1	2	3	1	4	0	2	1	0	3	1	3	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	
12	4	4	3	0	3	4	4	0	0	0	2	3	4	0	3	4	0	2	2	0	1	3	2	4	1	1	2	1	0	1	2	1	1	2	1	2	1
13	4	4	3	0	3	4	3	2	1	0	2	4	2	3	4	0	3	7	0	0	4	4	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2
14	4	4	1	3	3	4	2	1	1	2	4	2	3	4	0	2	0	2	1	3	2	4	3	3	2	1	2	2	0	1	2	1	2	1	1	1	1
15	4	2	0	4	3	4	2	0	0	3	4	1	3	2	1	1	2	0	3	0	1	3	3	2	3	2	1	3	2	1	2	1	2	0	1	2	2
16	4	4	2	1	3	3	3	2	1	0	3	4	0	4	3	2	4	3	0	0	3	3	2	0	1	0	3	1	1	1	1	3	1	1	4	2	2
17	3	3	2	1	2	3	4	3	0	0	4	2	3	4	0	1	2	1	3	1	2	2	1	1	1	0	2	2	2	2	1	1	1	0	1	1	
18	2	2	0	4	2	4	4	3	0	0	2	1	4	2	4	3	3	0	0	3	1	3	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1
19	4	4	2	1	3	2	2	0	1	3	4	2	2	2	1	4	3	0	0	1	3	1	3	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	
20	3	4	1	1	2	3	4	3	0	0	1	3	0	3	3	2	3	0	0	4	4	2	0	1	0	1	0	1	1	1	1	2	2	1	2	0	1

DESEMPEÑO LABORAL																							
CALIDAD								X	RELACIONES INTERPERSONALES									X	ORGANIZACIÓN			X	NIVEL
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20				
1	3	4	4	1	3	3	4	4	3	3	2	3	3	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2
2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
3	3	4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	1	1	1	2	3	2	3	3	3	4	3	2	2	1	1	2	2	2	3	2
5	4	4	3	4	3	3	2	2	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4
6	2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	3	4	3
7	3	4	3	1	2	3	4	4	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	3	2	3	3
8	3	4	4	3	4	3	3	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3	2	2	3
9	3	4	2	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
10	4	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	2	2	3	4	3	3	4	4	4
11	3	3	4	3	0	1	1	2	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3
12	3	4	4	4	3	2	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	3	1	4	3	2	3
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3
14	4	4	3	1	1	1	1	3	2	3	3	1	1	1	2	2	3	2	2	3	4	4	4
15	1	1	2	3	3	2	2	2	2	4	4	2	3	2	3	3	3	4	3	2	4	4	3
16	4	4	4	4	4	4	0	3	3	3	4	3	4	4	3	1	2	2	3	4	2	4	3
17	4	4	4	0	3	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4
18	4	4	3	1	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	3	3	3	0	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	2	1	2	1	1
20	4	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	2	2	3	4	3	3	4	4	4



14: FACTORINSTTU 2

Vista: 7 de 7 variables

	FACTORPERS	FACTORINSTTU	CALIDAD	RELACION/INTER	ORGANIZ	DESEMPEÑO	FACTORPER	3'	3'	3'	3'	3'	3'	3'
							0	INST						
1	3	1	3	2	2	3	2							
2	2	1	2	3	4	3	2							
3	2	1	3	3	3	3	2							
4	2	2	2	2	2	2	2							
5	2	1	3	3	4	3	2							
6	2	2	3	2	3	3	2							
7	2	1	3	2	3	3	2							
8	2	1	3	3	2	3	2							
9	2	2	3	3	3	3	2							
10	2	1	2	3	4	3	2							
11	2	1	3	2	4	3	2							
12	2	1	2	1	3	2	2							
13	2	2	2	3	3	3	2							
14	2	2	2	2	3	3	2							
15	2	2	2	3	4	3	2							
16	2	1	3	3	3	3	2							
17	2	1	3	3	3	3	2							
18	2	1	3	2	4	2	1							
19	2	1	3	2	2	2	2							
20	2	1	3	3	1	3	2							
21														
22														

Vista de datos Vista de variables

ANEXO Nº 06

TABULACIÓN DE DATOS SSPS 21

BASE DATO SSPS21 AUGUSTO.sav [Conjunto de datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Ubidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Etiquetas	Alineación	Medida	Rol
1	FACTORPE...	Númérico	8	0	Factores personales	(0, Nunca) Ninguna	11	Derecha	Nominal	Entrada
2	FACTORIN...	Númérico	8	0	Factores institucionales	(0, Nunca) Ninguna	14	Derecha	Nominal	Entrada
3	CALIDAD	Númérico	8	0	Calidad de trabajo	(0, Nunca) Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	RELACION...	Númérico	8	0	Relaciones interpersonales	(0, Nunca) Ninguna	11	Derecha	Nominal	Entrada
5	ORGANIZ	Númérico	8	0	Organizacion	(0, Nunca) Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	DESEMPE...	Númérico	8	0	Desempeño Laboral	(0, muy mal) Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	FACTORPE...	Númérico	8	0	Factores personales e Institucionales	(0, muy mal) Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										
21										
22										
23										
24										
25										

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

ANEXO N° 07

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO MEDIANTE EL ESTADÍSTICO DE “V DE Aiken” - (1996)

CUESTIONARIO DE FACTORES PERSONALES E INSTITUCIONALES (CFPI)

1. BASE DE PROCESAMIENTO

Ítem	Jurado					Total		V de Aiken	Decisión
	1	2	3			N° de Acuerdos	N° de Desacuerdos		
1	1	1	1			3		1	Aceptado
2	1	1	1			3		1	Aceptado
3	1	1	1			3		1	Aceptado
4	1	1	1			3		1	Aceptado
5	1	1	1			3		1	Aceptado
6	1	1	1			3		1	Aceptado
7	1	1	1			3		1	Aceptado
8	1	1	1			3		1	Aceptado
9	1	1	1			3		1	Aceptado
10	1	1	1			3		1	Aceptado
11	1	1	1			3		1	Aceptado
12	1	1	1			3		1	Aceptado
13	1	1	1			3		1	Aceptado
14	1	1	1			3		1	Aceptado
15	1	1	1			3		1	Aceptado
16	1	1	1			3		1	Aceptado
17	1	1	1			3		1	Aceptado
18	1	1	1			3		1	Aceptado
19	0	1	1			2		0,33333333	No aceptado
20	1	1	1			3		1	Aceptado
S	19	20	20			59		0,96666667	ACEPTADO

2. FORMULA DE AIKEN :

$$V = \frac{S}{n(c-1)}$$

En dicha ecuación tenemos que:

S: sumatoria de si

si: valor asignado por el juez i

n: número de jueces

c: número de valores en la escala de valoración

Se exploró mediante la calificación por medio de criterio de jueces, cinco en total, acerca de la pertinencia de los reactivos en relación al constructo evaluado por áreas. Para efectos de este análisis, se utilizó el planteamiento de Escurra (1988) para la evaluación de la validez de contenido por medio de la V de Aiken.

3. REGLA DE DECISIÓN

V de Aiken, para que sea aceptable cuando la significancia igual o mayores de 0,80

4. CONCLUSIÓN

Se contó con cinco jueces y/o expertos a fin de hacer la validación, quienes consignaron dos valores (SI/NO), de los 20 ítems que conforman el instrumento 19 de ellos alcanzaron una V de 1.00, mientras que uno de los ítems alcanzo una V. de 0.33. A través del uso de la V de Aiken, lo que indica que la prueba presenta validez de acuerdo a la regla de decisión. Haciendo el total de 0,966666667, la cual según la regla de decisión el instrumento es válido porque supera al valor de 0,80.

ANEXO N° 08

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO MEDIANTE EL ESTADÍSTICO DE "V DE Aiken" - (1996)

CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL (CDL)

1. BASE DE PROCESAMIENTO

Ítem	Jurado					Total		V de Aiken	Decisión
	1	2	3			N° de Acuerdos	N° de Desacuerdos		
1	1	1	1			3		1	Aceptado
2	1	1	1			3		1	Aceptado
3	1	1	1			3		1	Aceptado
4	1	1	1			3		1	Aceptado
5	1	1	1			3		1	Aceptado
6	1	1	1			3		1	Aceptado
7	1	1	1			3		1	Aceptado
8	1	1	1			3		1	Aceptado
9	1	1	1			3		1	Aceptado
10	1	1	1			3		1	Aceptado
11	1	1	1			3		1	Aceptado
12	1	1	1			3		1	Aceptado
13	1	1	1			3		1	Aceptado
14	1	1	1			3		1	Aceptado
15	1	1	1			3		1	Aceptado
16	1	1	1			3		1	Aceptado
17	1	1	1			3		1	Aceptado
18	1	1	1			3		1	Aceptado
19	0	1	1			2		1	Aceptado
20	1	1	1			3		1	Aceptado
S	19	20	20			59		1.00	ACEPTADO

2. FORMULA DE AIKEN :

$$V = \frac{S}{n(c-1)}$$

En dicha ecuación tenemos que:

S: sumatoria de si

si: valor asignado por el juez i

n: número de jueces

c: número de valores en la escala de valoración

Se exploró mediante la calificación por medio de criterio de jueces, cinco en total, acerca de la pertinencia de los reactivos en relación al constructo evaluado por áreas. Para efectos de este análisis, se utilizó el planteamiento de Escurra (1988) para la evaluación de la validez de contenido por medio de la V de Aiken.

3. REGLA DE DECISIÓN

V de Aiken, para que sea aceptable cuando la significancia igual o mayores de 0,80

4. CONCLUSIÓN

Se contó con cinco jueces y/o expertos a fin de hacer la validación, quienes consignaron dos valores (SI/NO), donde los 20 ítems alcanzaron una V de Aiken, que es 1.00., la cual según la regla de decisión el instrumento es válido porque supera al valor de 0,80.

ANEXO N° 09

**CUESTIONARIO DE FACTORES PERSONALES E INSTITUCIONALES
(CFPI)**

ÁREA/SERV.: _____

INSTRUCCIONES: Responda a cada una de las frases marcando con una X la respuesta.

No hay límite de tiempo para contestar al cuestionario. No le ocupará más de 15 minutos.

No hay respuestas correctas o erróneas.

DESCRIBE MEJOR LO QUE PIENSA HABITUALMENTE, lo que mejor caracteriza su forma de pensar. Elija el puntaje de 0 a 4 que mejor lo(a) describa según la siguiente escala de valoración:

0	1	2	3	4
Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	siempre

N°	FACTORES PERSONALES	Nunca	Rara vez	veces	siempre	siempre
		0	1	2	3	4
EDAD						
1	Se considera joven					
2	Se considera adulto joven					
3	Se considera adulto intermedio					
4	Se considera adulto mayor					
MOTIVACIÓN						
5	Soy eficiente y eficaz al realizar mis funciones con responsabilidad					

6	Doy iniciativas para la mejora de la calidad de servicios en mi institución					
7	Le agrada el trabajo a presión por parte del personal jerárquico.					
8	La remuneración que percibe, le motiva a trabajar más.					
9	Mi jefe inmediato estimula el cambio y mejora continúa					
10	Crece profesionalmente y desarrollar la práctica profesional en forma eficiente le hace sentir motivada.					
FORMACIÓN						
11	Aplica los principios y valores éticos.					
12	Recibe constante capacitación en su área					
13	Se capacita con sus propios recursos económicos.					
14	Recibió estudios superiores universitarios					
15	Recibió estudios superiores en instituto					
16	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					
EXPERIENCIA EN TRABAJO						
17	Trabaja en otra institución en sus días libres.					
18	Trabajó en otras instituciones en el área que le corresponde					
19	considera que su experiencia profesional es suficiente para desenvolverse					
20	Planifica actividades aplicando los conocimientos adquiridos relacionados a su área de trabajo					
N°	FACTORES INSTITUCIONALES					
AMBIENTE FÍSICO		Nunca	Rara vez	Algunas	Casi	Siempre
		0	1	2	3	4
21	Existe un ambiente confortable y cómodo en la institución					
22	El área de trabajo está equipados con las instalaciones mínimas requeridas.					
23	El ambiente de trabajo es confortable. (Ventilación, iluminación, amplitud de espacio etc.)					

CAPACITACIÓN					
24	La institución promueve planes y programas destinados a capacitación y perfeccionamiento de los trabajadores, La institución contribuye en su desarrollo personal y laboral.				
25	La institución realiza programas de capacitación y entrenamiento a los trabajadores				
26	La institución propicia y fomenta el desarrollo social, cultural, profesional, técnico y ético de los trabajadores.				
27	La institución brinda facilidades para asistir a cursos o temas de actualización relacionados a Emergencias				
28	La institución promueve planes y programas destinados a capacitación y perfeccionamiento de los trabajadores, La institución contribuye en su desarrollo personal y laboral.				
RECURSOS					
29	La institución le proporciona materiales e implementos para la protección de su salud				
30	Las instalaciones mínimas requeridas están equipados adecuadamente.				
31	Los equipos se encuentran implementados de acuerdo a los nuevos avances.				
32	El número de personal de enfermería es suficiente en su área de trabajo				
33	Recibe su salario acorde con el trabajo que efectúa.				

ANEXO N° 10

CUESTIONARIO DEL DESEMPEÑO LABORAL (CDL)

ÁREA/SERV.: _____

INSTRUCCIONES: Responda a cada una de las frases marcando con una X la respuesta.

No hay límite de tiempo para contestar al cuestionario. No le ocupará más de 15 minutos.

No hay respuestas correctas o erróneas.

DESCRIBE MEJOR LO QUE PIENSA HABITUALMENTE, lo que mejor caracteriza su forma de pensar. Elija el puntaje de 0 a 4 que mejor lo(a) describa según la siguiente escala de valoración:

0	1	2	3	4
Nunca	Rara vez	Algunas veces	Casi siempre	siempre

N°	DESEMPEÑO LABORAL	CALIDAD				
		Nunca 0	Rara vez 1	Algunas veces 2	Casi siempre 3	Siempre 4
1	Termina su trabajo oportunamente					
2	Cumple con las tareas que se le encomienda					
3	Realiza un volumen adecuado de trabajo					
4	No comete errores en el trabajo					
5	Hace uso racional de los recursos					
6	No Requiere de supervisión frecuente					
7	Se muestra profesional en el trabajo					
8	Se muestra respetuoso y amable en el trato					

RELACIONES INTERPERSONALES						
9	Se muestra cortés con los clientes y con sus compañeros					
10	Brinda una adecuada orientación a los clientes					
11	Evita los conflictos dentro del equipo					
12	Muestra nuevas ideas para mejorar los procesos					
13	Se muestra asequible al cambio					
14	Se anticipa a las dificultades					
15	Tiene gran capacidad para resolver problemas					
16	Muestra aptitud para integrarse al equipo					
17	Se identifica fácilmente con los objetivos del equipo					
ORGANIZACIÓN						
18	Planifica sus actividades					
	Hace uso de indicadores					
	Se preocupa por alcanzar las metas					
PUNTAJE TOTAL:						