

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Gerencia en Salud



**“RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL
DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
GOYENECHE - AREQUIPA 2017”**

Tesis presentado por la bachiller:
Zegarra Delgado Carola Giannina

Para optar el Grado Académico de:
Maestro en Gerencia en Salud

Asesora:
Dra. Chocano Rosas, Teresa

Arequipa – Perú

2018

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS

A : Dr. Hugo Tejada Pradell
Director de la Escuela de Postgrado de la UCSM

DE : Dra. Teresa Chocano

BORRADOR DE TESIS: "RELACION ENTRE LA SATISFACCION Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ – AREQUIPA 2017"

MAESTRISTA : ZEGARRA DELGADO CAROLA

FECHA : 27 de junio del 2018

En concordancia con lo dispuesto por la Dirección de la Escuela de Postgrado, se ha procedido a revisar desde una perspectiva metodológica del Borrador de Tesis presentada, señalándose las siguientes observaciones.

Subsanadas las observaciones puede pasar a sustentación.

Atentamente,


Dra. Teresa Chocano

27 JUN. 2018

DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GERENCIA EN SALUD

Arequipa, 19 de junio de 2018

Señor

Dr. Hugo Tejada Pradell

Director de la Escuela de Postgrado de la UCSM

Presente.-

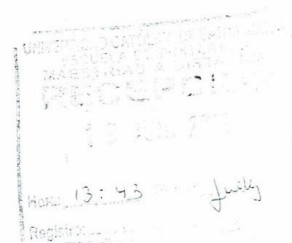
De mi mayor consideración:

En atención al nombramiento como jurado dictaminador del Borrador de Tesis titulado: **"RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GOYENCHE - AREQUIPA, 2017"**; presentado por la bachiller **CAROLA GIANNINA ZEGARRA DELGADO** para optar el grado académico de Maestro en Gerencia en Salud; debo informar a su despacho que habiendo la interesada subsanado las indicaciones correspondientes, el trabajo se encuentra apto para su sustentación; por lo que doy mi **OPINIÓN FAVORABLE**.

Atentamente,



Dra. Victoria Abarca Benavente



Arequipa, 15 de junio del 2018

Dr.

HUGO TEJADA PRADELL

DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSTGRADO DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA DE
AREQUIPA.

PRESENTE

ASUNTO: Informe de Levantamiento de Observaciones de Tesis.

Señor Director:

Por medio del presente hago llegar a su Despacho el dictamen sobre el Levantamiento de Observaciones de la Tesis titulada: "RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ – AREQUIPA 2017", con el que pretende optar el Grado Académico de Maestro en Gerencia en Salud la Bachiller CAROLA GIANNINA ZEGARRA DELGADO:

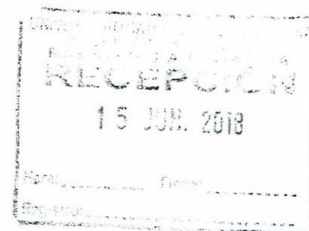
SE HAN LEVANTADO LAS OBSERVACIONES, por lo que está en condiciones de continuar con el trámite para la sustentación.

Es cuanto informo a Ud. para que se haga de conocimiento del Bachiller.

Atentamente.



Mg. Ruperto Dueñas Carpio
DOCENTE

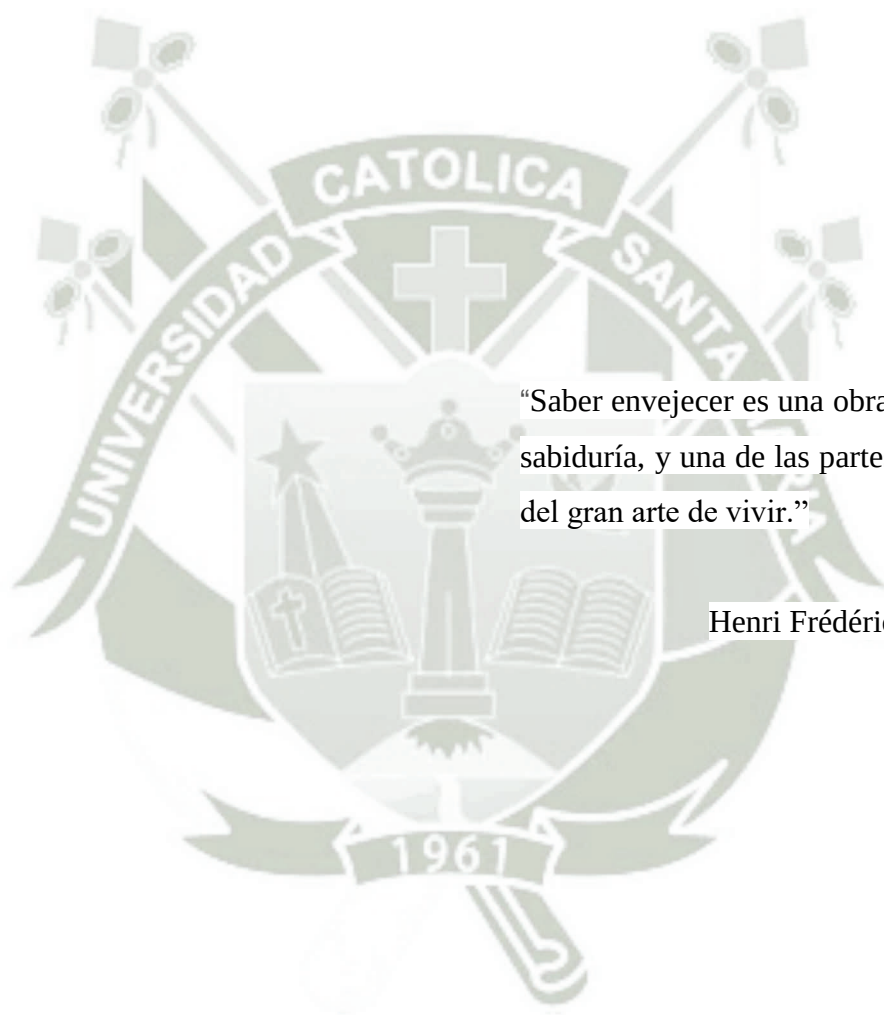


Agradezco a Dios que siempre me escucha y acompaña a lo largo de este proceso, a mis padres que me apoyan y están pendientes de cada uno de mis logros a lo largo de este camino.

A mi hija Luciana por ser mi estímulo y fortaleza para seguir adelante, queriendo ser mejor cada día, permitiéndome culminar este proceso.

A mis hermanos Dimmy, Paúl y mi cuñada Alejandra por su apoyo, ánimo y consejos que me han dado. A mis tios Berly y Rodney que se preocuparon por cada etapa que fui pasando.

Gracias a toda mi familia que siempre está conmigo en todo momento.



“Saber envejecer es una obra maestra de la
sabiduría, y una de las partes más difíciles
del gran arte de vivir.”

Henri Frédéric Amiel

INTRODUCCION

El tema de la Satisfacción laboral y el Desempeño laboral hace que tenga el interés de investigar si existe alguna relación para una mejor atención en el sector salud, conocer que necesitan los trabajadores para que brinden un buen servicio, hay que conocer cómo se sienten trabajando en su institución de salud o sea si la satisfacción laboral que tienen cumple todas sus expectativas de vida laboral y personal ya que esos dos ámbitos se ven relacionados en los trabajadores para su desarrollo interpersonal – social y de esta manera demuestren su desempeño en su trabajo.

Los jefes y directores deben considerar poner énfasis en la satisfacción de sus necesidades básicas de sus trabajadores las cuales disminuyan sus problemas en sus hogares y trabajo, considerando que el servicio que se brinda es la imagen que proyecta cada institución de salud, y a su vez influye en el desempeño de los demás trabajadores que integran el equipo de salud. Además Emergencia es uno de los servicios donde la afluencia de usuarios es muy alta, por ello es importante que los trabajadores desempeñen sus funciones a cabalidad, velando por la salud de todos los usuarios.

Las investigaciones encontradas lo relacionan con la productividad y calidad de atención, teniendo en cuenta la relevancia de las investigaciones, es que se quiere conocer qué relación hay entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería (profesional y técnico) del departamento de emergencia del Hospital Goyeneche, cuyo resultado servirá como base para la elaboración de plan de mejoras para aumentar la satisfacción laboral del personal de enfermería, permitiendo que el equipo básico de trabajo de una institución de salud brinde un servicio de calidad en beneficio de los usuarios internos y externos, favoreciendo el clima laboral.

El presente trabajo consta de un capítulo resultados, que tendrá las características generales de la población, la satisfacción laboral, el desempeño laboral, la relación entre la satisfacción y desempeño laboral, discusión y comentarios.



RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo establecer si existe algún tipo de relación entre la satisfacción laboral y el desempeño en el trabajo del personal de enfermería, con la finalidad de determinar si esta relación constituye un factor de influencia en el desempeño laboral.

Para lograr este objetivo se utilizó como técnica el cuestionario haciendo uso de la cédula de preguntas como instrumento, en profesionales y técnicos de enfermería del servicio de emergencia del Hospital III Goyeneche; teniendo un universo de 44 trabajadores de los cuales no se consideran a los que están de vacaciones ni aquellos que se negaron a contestar el instrumento.

Producto del desarrollo del presente trabajo de investigación. Se encontró relación estadística ($p = 0.05$) entre la satisfacción y desempeño laboral, con un nivel de confianza del 95%, donde más del 50% del personal está de acuerdo con su satisfacción laboral lo que les permite tener buen y muy bien su desempeño laboral con los más altos porcentajes, así también aquellos que son indiferentes tienen regular desempeño laboral con un 25% cada uno y los que están totalmente de acuerdo tienen un excelente desempeño laboral con el menor porcentaje.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se recomienda diseñar estrategias de unificación, con un plan de intervención que este dirigido a aumentar la satisfacción del personal y de esta manera mejorar el desempeño laboral.

Para finalizar, el presente trabajo de investigación resulta muy útil ya que beneficiara tanto al personal de enfermería de forma individual como al hospital como institución.

Palabras clave

Satisfacción laboral

Desempeño laboral

ABSTRACT

The objective of this researching work was to establish if there is any kind of relationship between job satisfaction and nursing work performance, in order to determine if this relationship is a factor of influence in job performance.

In order to achieve this objective, the questionnaire was used as a technique, making use of the question card as an instrument, in nursing professionals and technicians of the emergency service of Hospital III Goyeneche; having a universe of 44 workers not considering those on vacation or those who refused to answer the instrument.

As a result of the development of this researching work, a statistical relationship ($p < 0.05$) was found between satisfaction and job performance with a confidence level of 95% where more than 50% of the staff agree with their job satisfaction, which allows them to have a very good job performance with the highest percentages, also, those who are indifferent have a regular work performance with 25% each and those who are in complete agreement have an excellent job performance with the lowest percentage.

Taking into account the results obtained, it is recommended to design unification strategies, with an intervention plan that increase staff satisfaction and as a result improves also job performance.

Finally, this researching work is very useful as it will benefit both, the nursing staff in an individual way and the hospital as an institution.

Keywords:

Work satisfaction

Job performance

ÍNDICE GENERAL

	Pag
CAPITULO RESULTADOS	01
1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA POBLACIÓN.	02
2. SATISFACCIÓN LABORAL.	09
3. DESEMPEÑO LABORAL.	17
4. RELACIÓN ENTRE SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL.	25
5. DISCUSIÓN Y COMENTARIOS	27
CONCLUSIONES	30
SUGERENCIAS	31
PROPUESTA	32
BIBLIOGRAFIA	39
ANEXOS	40
1. PROYECTO DE INVESTIGACION	41
2. MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN	82
3. AUTORIZACIONES.	86



CAPITULO ÚNICO

RESULTADOS

1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA POBLACIÓN:

TABLA N° 1

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO

CARACTERÍSTICAS PERSONALES		N°	%
EMPLEADO	PROFESIONAL	20	50.0
	TECNICO	20	50.0
	TOTAL	40	100
GÉNERO	MASCULINO	3	7.5
	FEMENINO	37	92.5
	TOTAL	40	100
EDAD	< 25 AÑOS	0	0.0
	26 a 30 años	1	2.5
	31 a 40 años	17	42.5
	> 40 años	22	55.0
	TOTAL	40	100

Fuente.- Instrumento aplicado por el investigador

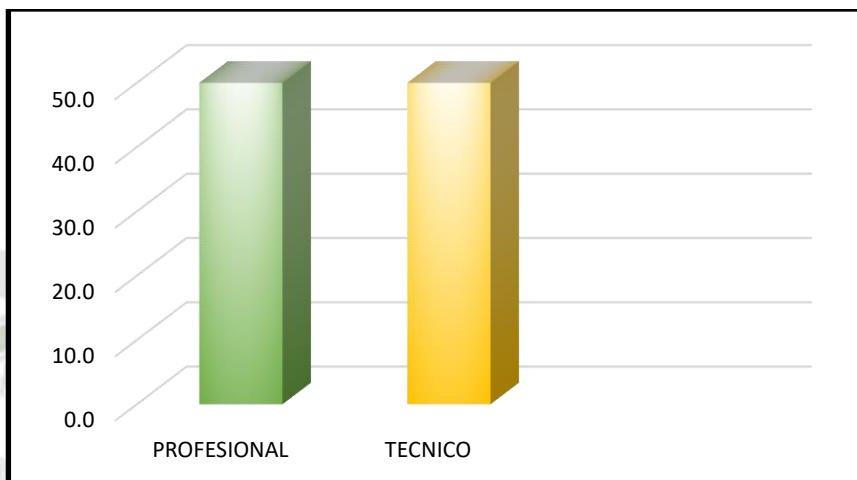
El tipo de empleado en el personal de enfermería profesional y técnico corresponde a la mitad de la muestra encuestada, cada uno con un 50%, siendo uno de los recursos muy importantes dentro del equipo de salud.

La población de enfermeras nos muestra que el género femenino es predominante en este grupo con un 92.5%, sobre el género masculino con un 7.5%, por lo que aun el acto de cuidar se asocia con el género femenino, a través del tiempo; no dejando de lado que hoy los hombres también asumen un rol clave en la atención integral aunque con un porcentaje menor.

Así también la edad más predominante es de mayores de 40 años (55%) y de 31 a 40 años con un 42.5%.

GRÁFICO N° 1a

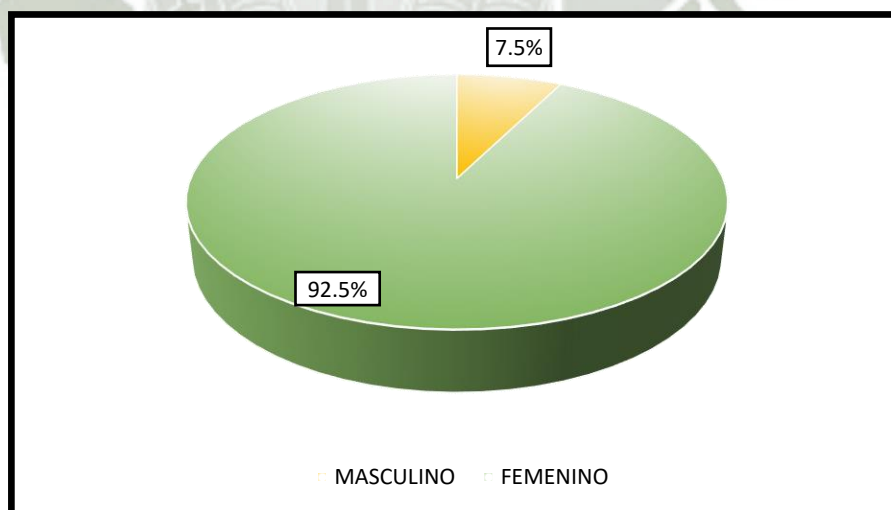
POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN TIPO DE EMPLEADO



Fuente.- elaboración propia

GRÁFICO N° 1b

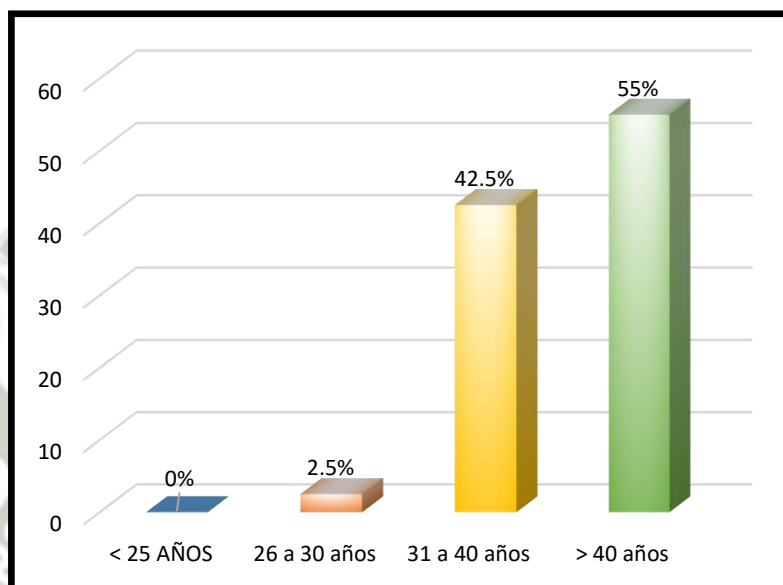
POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN GÉNERO



Fuente.- elaboración propia

GRÁFICO N° 1c

POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN EDAD



Fuente.- elaboración propia

TABLA N° 2

CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO

CARACTERÍSTICAS PERSONALES		N°	%
GRADO DE INSTRUCCIÓN	SECUNDARIA COMPLETA	0	0.0
	TECNICO SUPERIOR	20	50.0
	UNIVERSITARIO INCOMPLETO	0	5.0
	UNIVERSITARIO COMPLETO	15	37.5
	POST GRADO	5	12.5
	TOTAL	40	100
SITUACIÓN LABORAL	NOMBRADO	26	65.0
	CONTRATO CAS	14	35.0
	SUPLENCIA	0	0.0
	PRACTICAS	0	0.0
	TOTAL	40	100
AÑOS DE SERVICIO	< 1 año	0	0.0
	1 a 4 años	14	35.0
	> 5 años	26	65.0
	TOTAL	40	100

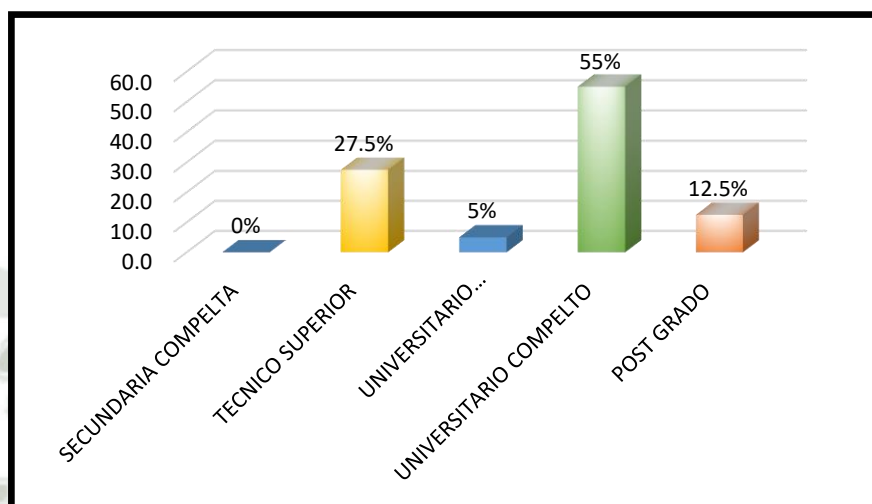
Fuentes.- Instrumento aplicado por el investigador.

El grado de instrucción del personal de enfermería muestra que la mayoría tiene universitario completo (37.5%), mientras que otros se quedaron con técnico superior (50%). Aunque con bajo índice de personal con estudios de postgrado (12.5%) donde nos muestra que no se siguen preparando, puede deberse a que la mayoría ya cuenta con más de 5 años de experiencia y tienen estabilidad laboral por ser nombrados (65%), y hay muy poco personal contratado (35%).

Habiendo una relación directa entre la situación laboral y los años de servicio podemos ver que el personal de enfermería, que tiene más de 5 años es del 65% y los que tienen 1 a 4 años representa un 35%.

GRÁFICO N° 2 a

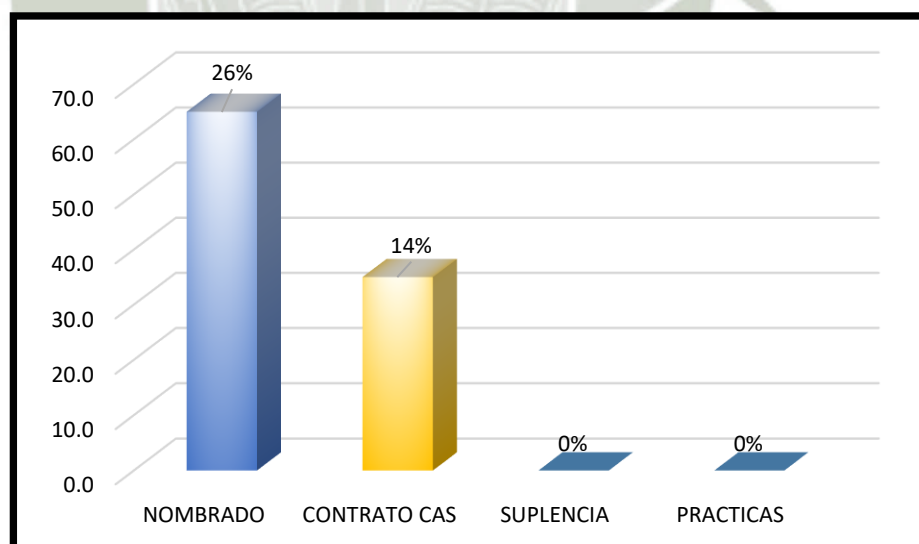
POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN GRADO DE INSTRUCCIÓN



Fuentes.- Elaboración propia.

GRÁFICO N° 2 b

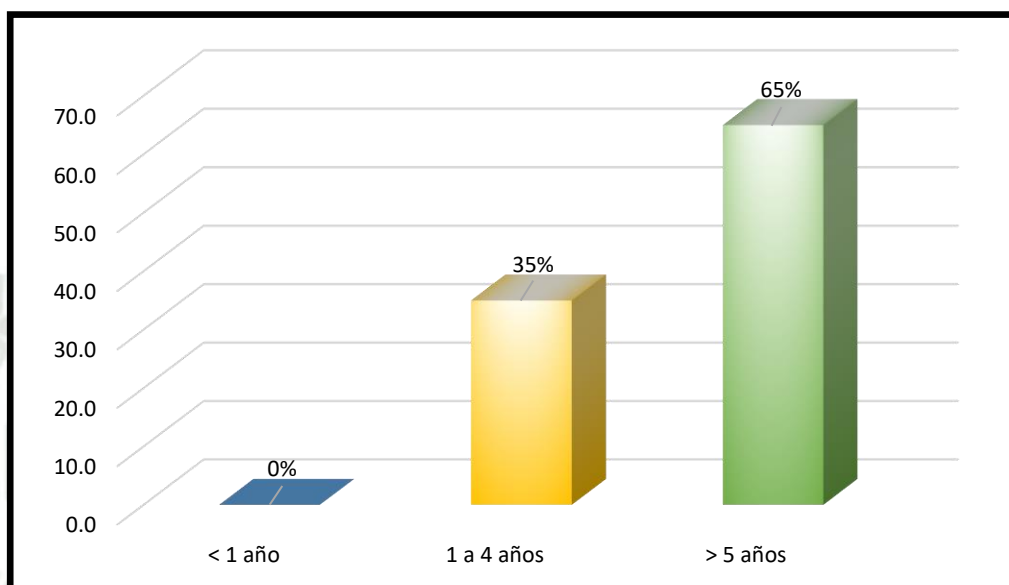
POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN SITUACIÓN LABORAL



Fuentes.- Elaboración propia.

GRÁFICO N° 2c

POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN AÑOS DE SERVICIO



Fuentes.- Elaboración propia.

2. SATISFACCIÓN LABORAL:

TABLA N° 3

SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO

SATISFACCIÓN DEL PERSONAL	N°	%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0.0
EN DESACUERDO	0	0.0
INDIFERENTE	13	32.5
DE ACUERDO	25	62.5
TOTALMENTE DE ACUERDO	2	5.0
TOTAL	40	100.0

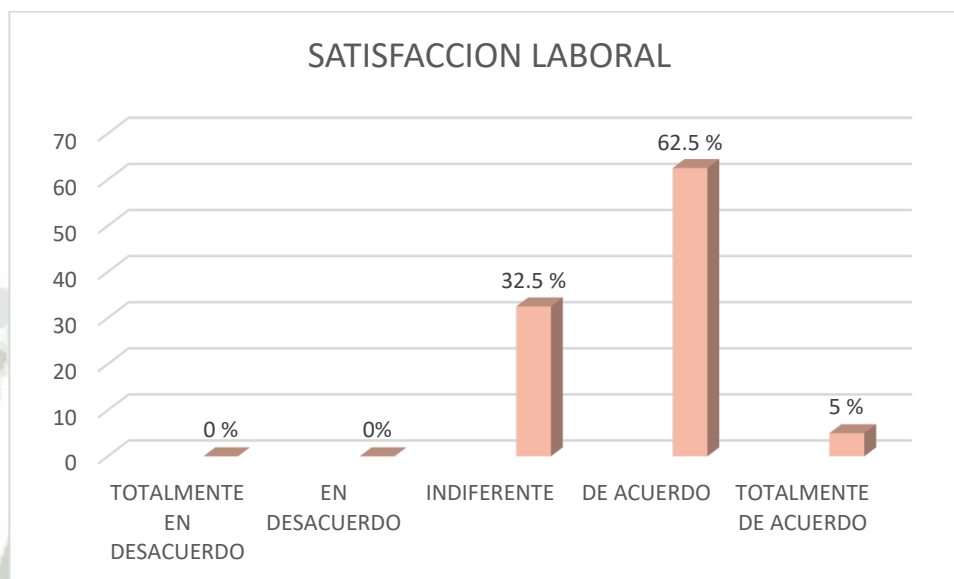
Fuente.- Aplicación de instrumento validado.

Se puede ver en la tabla que la satisfacción laboral del personal de enfermería, más de la mitad de la muestra están de acuerdo representado por un 62.5%. Mientras que tenemos otro porcentaje de 32.5% que se muestra indiferente y un 5% que están totalmente de acuerdo, siendo el menor de los resultados evidenciados.

Lo que nos indica que el personal de enfermería se siente satisfecho, a pesar de las condiciones que les brinda el centro hospitalario, que tiene más de 100 años de antigüedad, y su infraestructura está al borde del colapso, con equipos antiguos que ya vencieron su periodo de vigencia, los que no han sido renovados, enfrentando problemáticas como el hacinamiento y falta de personal.

GRÁFICO N° 3

POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN SATISFACCIÓN LABORAL



Fuente.- Elaboración propia

TABLA N° 4

FACTORES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO

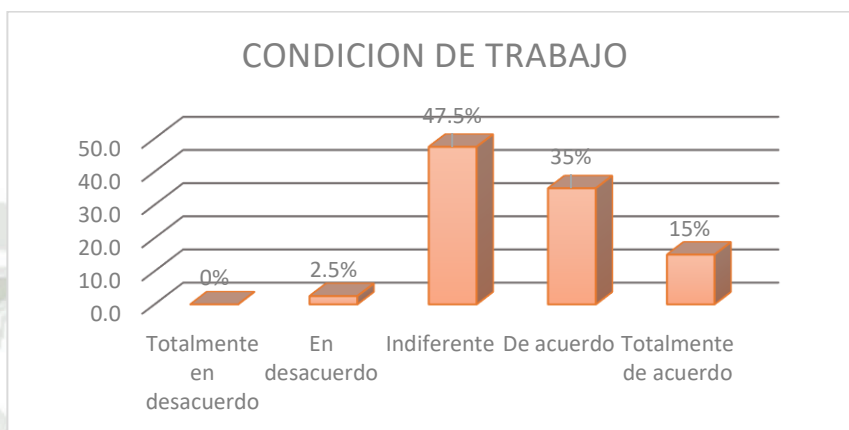
FACTORES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL		N°	%
I CONDICIÓN DE TRABAJO	Totalmente en desacuerdo	0	0.0
	En desacuerdo	1	2.5
	Indiferente	19	47.5
	De acuerdo	14	35.0
	Totalmente de acuerdo	6	15.0
	TOTAL	40	100.0
II REMUNERACIÓN	Totalmente en desacuerdo	0	0.0
	En desacuerdo	2	5.0
	Indiferente	20	50.0
	De acuerdo	16	40.0
	Totalmente de acuerdo	2	5.0
	TOTAL	40	100
III SUPERVISIÓN	Totalmente en desacuerdo	1	2.5
	En desacuerdo	8	20.0
	Indiferente	12	30.0
	De acuerdo	14	35.0
	Totalmente de acuerdo	5	12.5
	TOTAL	40	100
IV RELACIONES HUMANAS	Totalmente en desacuerdo	0	0.0
	En desacuerdo	0	0.0
	Indiferente	15	37.5
	De acuerdo	16	40.0
	Totalmente de acuerdo	9	22.5
	TOTAL	40	100

Fuente.- Aplicación de instrumento validado..

El personal de enfermería se muestra indiferente en cuanto a las condiciones de trabajo (42%) y la remuneración (50%), lo que indica que se conforman con lo que les brindan. Pero está de acuerdo con la supervisión (35%) y las relaciones humanas (40%), mostrando una actitud positiva.

GRÁFICO N° 4a

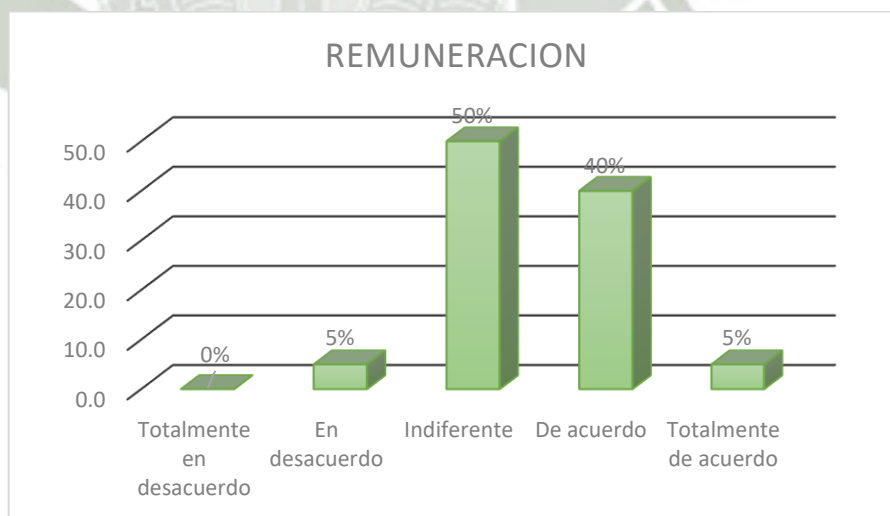
POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN CONDICIÓN DE TRABAJO



Fuente.- Elaboración propia

GRÁFICO N° 4b

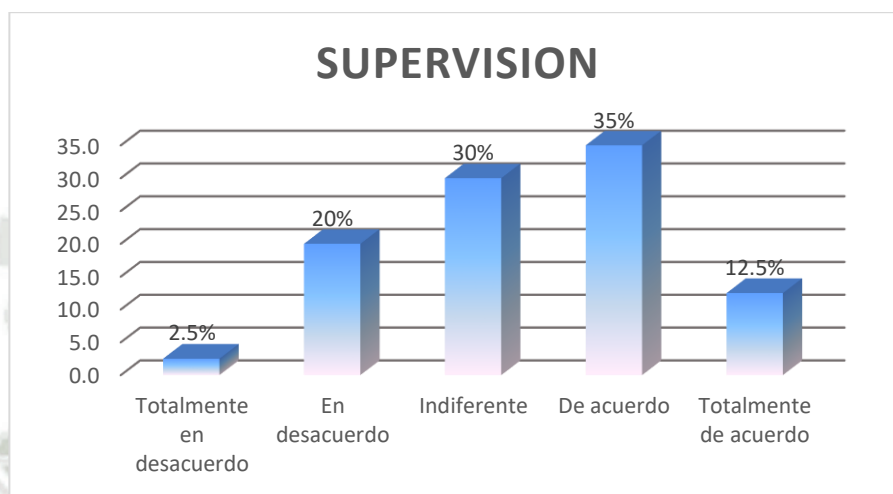
POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN REMUNERACIÓN



Fuente.- Elaboración propia

GRÁFICO N° 4c

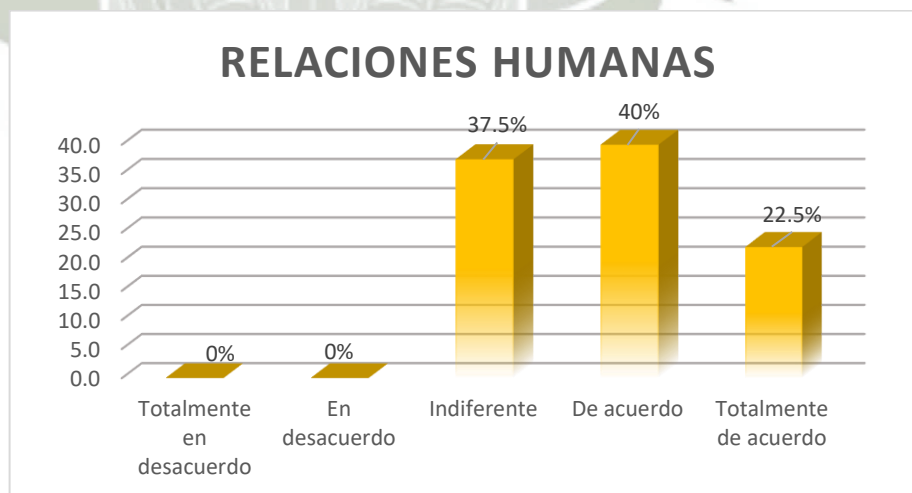
POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN SUPERVISIÓN



Fuente.- Elaboración propia

GRÁFICO N° 4d

POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN RELACIONES HUMANAS



Fuente.- Elaboración propia

TABLA N° 5

FACTORES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO

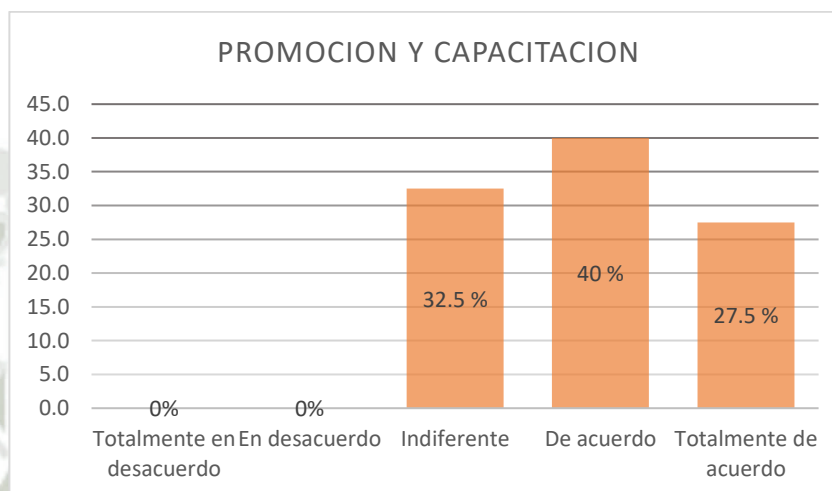
FACTORES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL		N°	%
V PROMOCIÓN Y CAPACITACIÓN	Totalmente en desacuerdo	0	0.0
	En desacuerdo	0	0.0
	Indiferente	13	32.5
	De acuerdo	16	40.0
	Totalmente de acuerdo	11	27.5
	TOTAL	40	100
VI COMUNICACIÓN	Totalmente en desacuerdo	0	0.0
	En desacuerdo	4	10.0
	Indiferente	9	22.5
	De acuerdo	21	52.5
	Totalmente de acuerdo	6	15.0
	TOTAL	40	100
VII PUESTO DE TRABAJO	Totalmente en desacuerdo	0	0.0
	En desacuerdo	0	0.0
	Indiferente	13	32.5
	De acuerdo	27	67.5
	Totalmente de acuerdo	0	0.0
	TOTAL	40	100

Fuente.- Aplicación de instrumento validado.

La tabla nos muestra otros factores de la satisfacción laboral, donde el personal de enfermería está de acuerdo con la promoción y capacitación (40%), comunicación (52.5%) y puesto de trabajo (67.5%). Pero también podemos ver porcentajes del personal que se muestra indiferente, como es en el caso de promoción y capacitación (32.5) dando una brecha de solo 7.5%. Lo que nos permite identificar satisfacción en estos tres factores.

GRÁFICO N° 5a

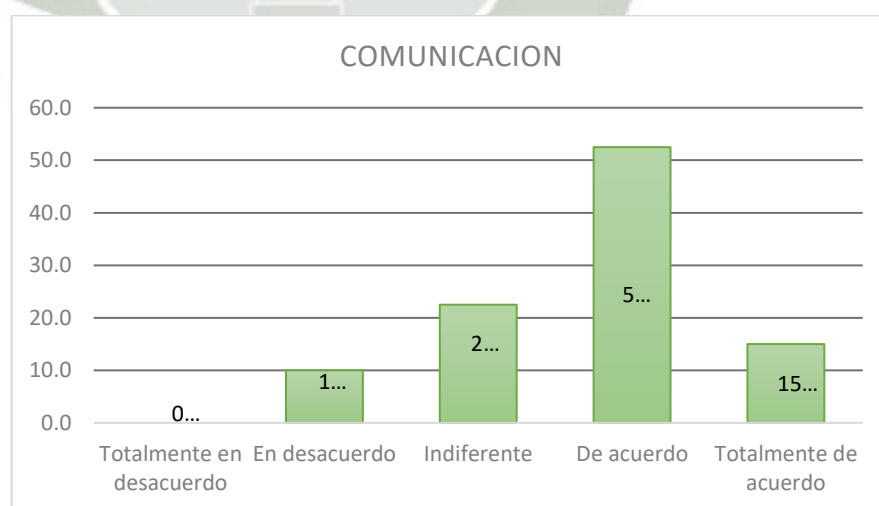
**POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN PROMOCIÓN Y
CAPACITACIÓN**



Fuente.- Elaboración propia

GRÁFICO N° 5b

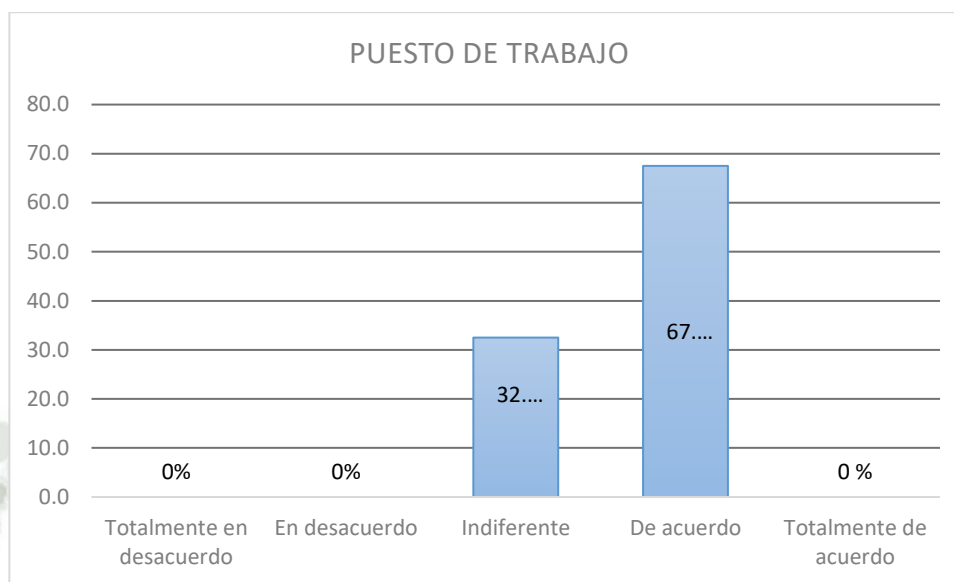
POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN COMUNICACIÓN



Fuente.- Elaboración propia

GRÁFICO N° 5c

POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN PUESTO DE TRABAJO



Fuente.- Elaboración propia

3. DESEMPEÑO LABORAL:

TABLA N° 6

DESEMPEÑO LABORAL DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO

DESEMPEÑO LABORAL	N°	%
MALO	0	0.0
REGULAR	10	25.0
BUENO	15	33.3
MUY BUENO	11	30.6
EXCELENTE	4	11.1
TOTAL	40	100

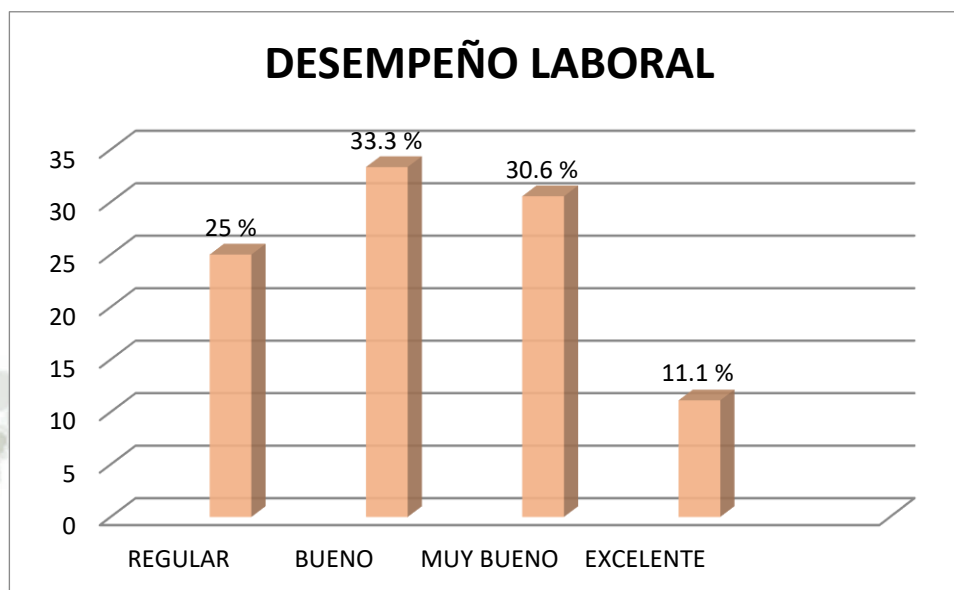
Fuente.- Aplicación de instrumento validado.

El personal de enfermería muestra un buen desempeño laboral bueno con un 33.3%, muy bueno representado por un 30.6%, y excelente que tiene 11.1%, obteniendo más de la mitad del total de la muestra con buenos resultados, que manifiestan un buen rendimiento al momento de efectuar sus funciones demostrando idoneidad.

Pero también se evidencia que la cuarta parte del personal tiene un desempeño laboral regular (25%), lo cual puede perjudicar la atención al usuario que asiste al hospital Goyeneche.

GRÁFICO N° 6

POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN DESEMPEÑO LABORAL



Fuente.- Elaboración propia

TABLA N° 7

FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO

FACTORES DE DESEMPEÑO		N°	%
CONOCIMIENTO DEL CARGO	Malo	0	0.0
	Regular	3	7.5
	Bueno	15	37.5
	Muy bueno	18	45.0
	Excelente	4	10.0
	TOTAL	40	100.0
CALIDAD DE TRABAJO	Malo	0	0.0
	Regular	3	7.5
	Bueno	19	47.5
	Muy bueno	14	35.0
	Excelente	4	10.0
	TOTAL	40	100.0
RESPONSABILIDAD	Malo	0	0.0
	Regular	2	5.0
	Bueno	12	30.0
	Muy bueno	22	55.0
	Excelente	4	10.0
	TOTAL	40	100.0

Fuente.- Aplicación de instrumento validado.

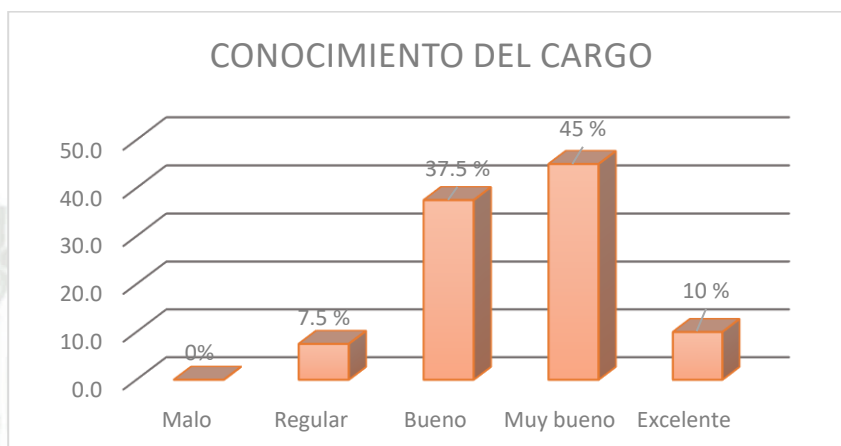
El personal de enfermería evidencia un conocimiento del cargo muy bueno con un 45% y bueno representado por un 37.5%, lo que demuestra que hay un dominio de las actividades del cargo que representa.

La calidad de trabajo es buena con un 47.5% y muy bueno representado por un 35%, lo que permitirá dar una sensación de bienestar al usuario.

Y la responsabilidad es muy buena con 55%, siendo más de la mitad del porcentaje total, lo cual nos indica que cumplen a tiempo sus funciones asignadas.

GRÁFICO N° 7a

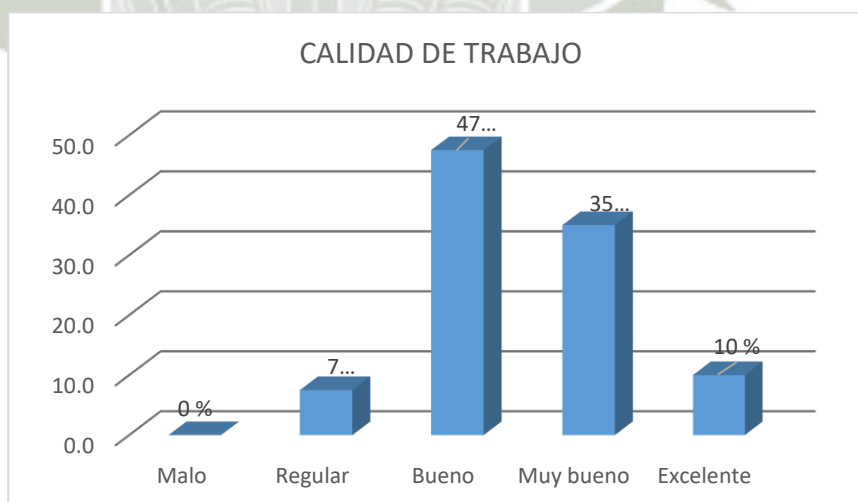
POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN CONOCIMIENTO DEL CARGO



Fuente.- Elaboración propia

GRAFICO N° 7b

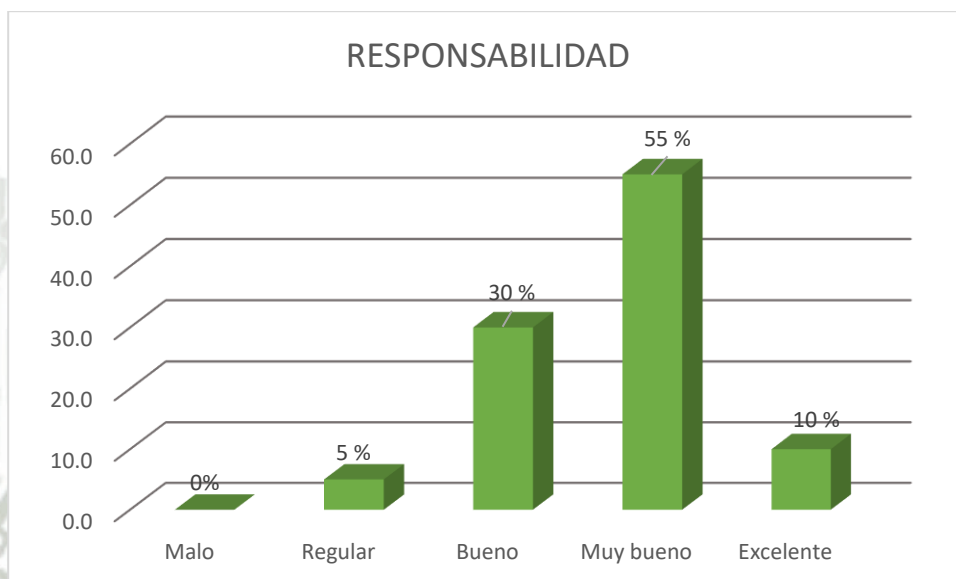
POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN CALIDAD DE TRABAJO



Fuente.- Elaboración propia

GRAFICO N° 7c

POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN RESPONSABILIDAD



Fuente.- Elaboración propia

TABLA N° 8

FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO

FACTORES DE DESEMPEÑO		N°	%
INICIATIVA	Malo	3	0.0
	Regular	4	10.0
	Bueno	17	42.5
	Muy bueno	14	35.0
	Excelente	2	5.0
	TOTAL	40	100.0
TRABAJO EN EQUIPO	Malo	0	0.0
	Regular	1	2.5
	Bueno	12	30.0
	Muy bueno	19	47.5
	Excelente	8	20.0
	TOTAL	40	100.0
ACTITUD	Malo	0	0.0
	Regular	4	10.0
	Bueno	9	22.5
	Muy bueno	21	52.5
	Excelente	6	15.0
	TOTAL	40	100.0

Fuente.- Aplicación de instrumento validado.

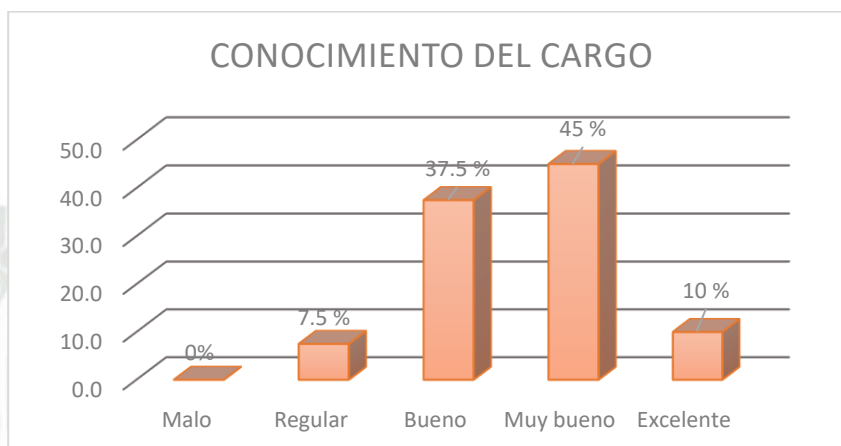
En la siguiente tabla vemos que el personal de enfermería tiene buena (42.5%) y muy buena iniciativa (35%), por lo que se puede generar un clima de predisposición a emprender acciones favorables.

El trabajo en equipo es muy bueno con un 47.5% y bueno con un 30%, lo que va a demostrar integración al momento de realizar sus actividades diarias.

Y la actitud que demuestra el personal de enfermería es muy buena (52.5%), por lo que habrá una conducta positiva.

GRÁFICO N° 8a

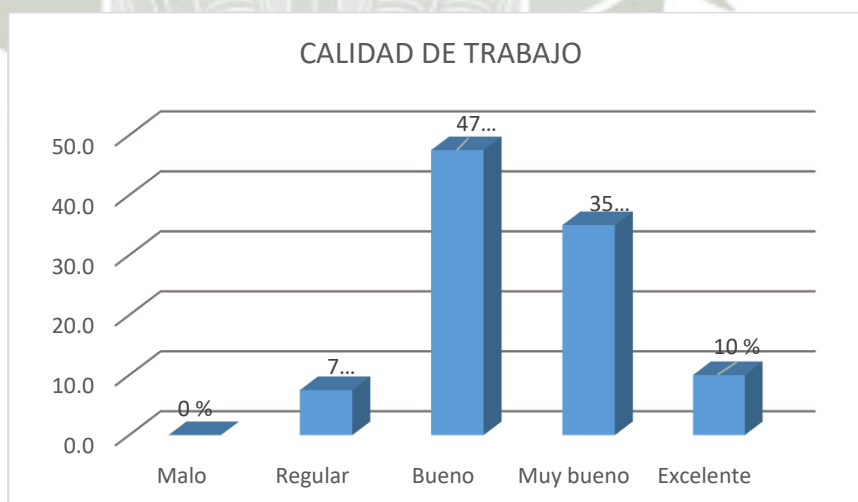
POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN CONOCIMIENTO DEL CARGO



Fuente.- Elaboración propia

GRÁFICO N° 8b

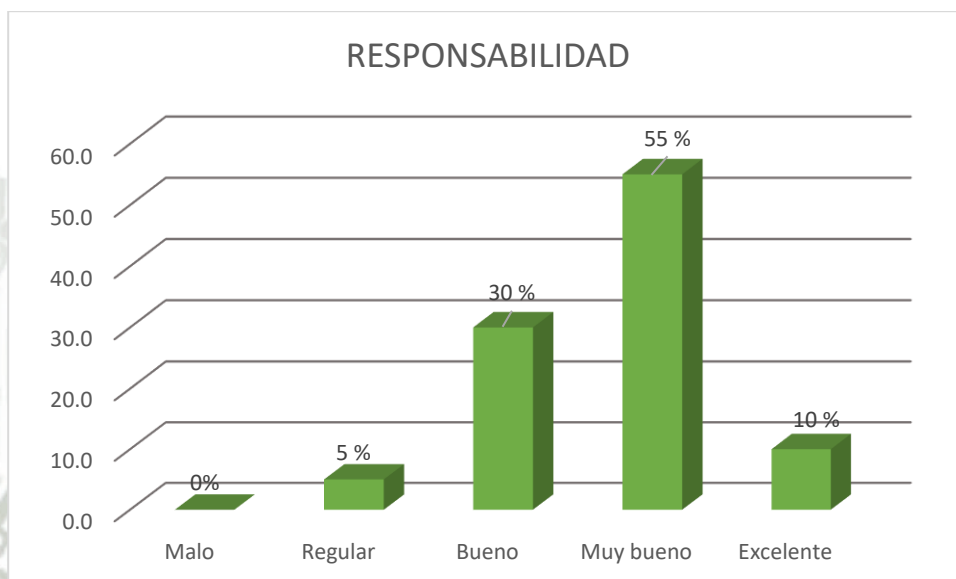
POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN CALIDAD DE TRABAJO



Fuente.- Elaboración propia

GRÁFICO N° 8c

POBLACIÓN DE ESTUDIO SEGÚN RESPONSABILIDAD



Fuente.- Elaboración propia

4. RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL:

TABLA N° 9

RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO

SATISFACCIÓN LABORAL	DESEMPEÑO										Total	
	Malo		Regular		Bueno		Muy Bueno		Excelente			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
En desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Indiferente	0	0	10	25	0	0	0	0	0	0	10	25
De acuerdo	0	0	0	0	14	35	11	27.5	2	5	27	67.5
Totalmente de acuerdo	0	0	0	0	1	2.5	0	0	2	5	3	7.5
Total	0	0	10	25	15	37.5	11	27.5	4	10	40	100

Fuente.- Aplicación de instrumento validado.

$X^2 = 31.894$; G-L =16; P= 0.05

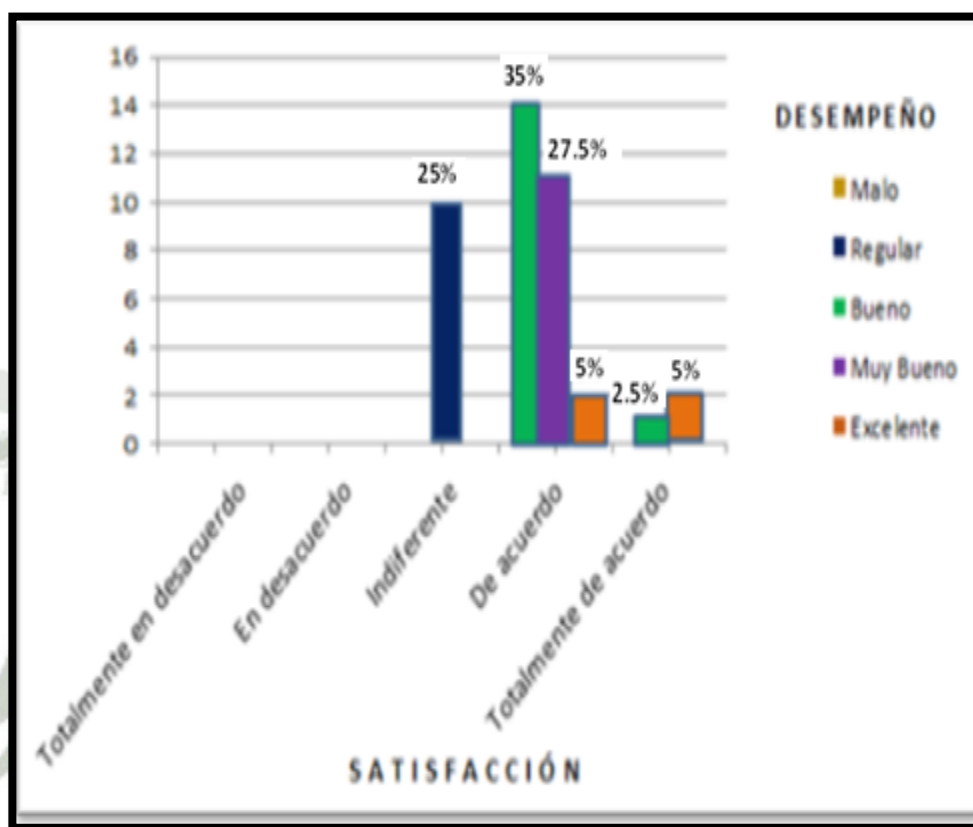
Más de la mitad del personal de enfermería está de acuerdo (69%) con su satisfacción laboral, demostrando bueno (33%) y muy bueno (30%) su desempeño laboral.

Por otro lado tenemos con bajos porcentajes aquellos que están indiferentes (25%) con su satisfacción laboral, evidenciando un regular (25%) desempeño laboral. Y los que se encuentran totalmente de acuerdo (6%) con su satisfacción laboral, evidencian un excelente (6%) desempeño laboral.

La probabilidad de error resultó igual a 5%, por consiguiente se afirma que existe relación entre la satisfacción y desempeño laboral.

GRÁFICO N° 9

RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LAS UNIDADES DE ESTUDIO



Fuente: Elaboración propia.



DISCUSION Y COMENTARIOS

El estudio realizado evidenció resultados del departamento de Emergencia del Hospital Goyeneche en el año 2017, donde el personal de enfermería (profesional y técnico) se caracterizó por ser mujeres la mayoría, con edad entre 31 a 40 años y mayores de 40 años, donde el 65% es nombrado y sus años de servicio son mayores de 5 años. Tiene sus estudios universitarios completos, muy pocos con estudios de post grado.

El resultado es similar al de Tsu Dubraska Machillanda sobre “Motivación, Satisfacción y Desempeño Laboral en Profesionales de enfermería en el Hospital Vargas de Caracas durante el segundo trimestre 2010, donde obtuvo una edad promedio de 45 años con mayor porcentaje en mujeres, 38.2% son licenciadas en enfermería y 61.8% tiene sus estudios técnicos superiores y todos tienen más de 5 años de servicio”.¹¹

El personal de enfermería se encuentra de acuerdo con su satisfacción laboral representado con un 62.5%, teniendo en cuenta cada uno de los indicadores de la Satisfacción Laboral, muestra indiferencia ante las condiciones de trabajo y remuneración que les ofrecen en el hospital; así también se puede ver que el 35% está de acuerdo con la supervisión que realizan a cada uno en su respectivas áreas laborales; y sus relaciones humanas laborales son buenas, ya que más de la cuarta parte del personal está de acuerdo con ello.

Viendo los demás indicadores de la Satisfacción Laboral que indica que el personal está de acuerdo con la promoción y capacitación que da el hospital y departamento de Emergencia; indicando así que hay una comunicación adecuada; por lo que están de acuerdo con el puesto de trabajo mostrando un 67.5% satisfacción laboral en este factor.

En el desempeño laboral tiene porcentajes que van de muy bueno con 30.6% a bueno con 33.3%, lo que nos indica que el personal de enfermería está cumpliendo sus funciones donde los beneficiados son los usuarios.

Los indicadores del Desempeño Laboral que fueron evaluados por la jefa de enfermería del departamento de Emergencia, donde se puede ver que el personal tiene muy bueno su conocimiento del cargo, con una buena calidad de trabajo, y muy buena responsabilidad; mostrándonos un interés por su trabajo por parte del personal de enfermería. Tienen buena iniciativa, lo que puede influir en el trabajo en equipo que es muy bueno, y se puede apreciar una muy buena actitud para con su trabajo en general; lo que fomentará buenas relaciones humanas.

Viendo los resultado de Jiménez López Patricia y Ortiz Carlos con su estudio “Satisfacción y desempeño en el trabajo y su relación con la calidad de atención del usuario del área de Hospitalización del servicio de cirugía general del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo – Es Salud Chiclayo enero – julio 2010, donde indica que los médicos están ubicados en una satisfacción laboral media en comparación con las enfermeras que las ubica con una satisfacción laboral alta. Y esto se ve reflejada en su desempeño que el usuario calificó en la calidad de atención, donde un 68.9% indican que la atención brindada por la enfermera es alta y la atención del médico la calificaron como media con un 54.1%”. 9

Al relacionar la satisfacción con el desempeño laboral tenemos que el 67.5% están de acuerdo con su satisfacción laboral, lo que nos permite ver también que el desempeño laboral es de muy bueno con un 27.5% y bueno con un 37.5%. Con un margen de error de 0.05 a un nivel de confianza del 95%, X^2 26.2962 en la tabla frente a X^2 calculado de 31.894; que nos confirma la hipótesis diciendo que si existe relación entre la satisfacción y el desempeño laboral.

CONCLUSIONES

PRIMERA: El nivel de satisfacción laboral que tiene el personal de enfermería es adecuado con un 62.5% evidenciado por más del 50% de la muestra. En cuanto a cada uno de sus indicadores solo en las condiciones de trabajo (47.5%) y remuneración (50%) hay indiferencia por parte del personal.

SEGUNDA: El desempeño laboral del personal de enfermería va de muy bueno (30.6%) a bueno (33.3%), representando a más de la mitad de la muestra obtenida. En cuanto a sus indicadores solo en calidad (47.5%) de trabajo e iniciativa (42.5%) es bueno, los demás indicadores fueron calificados como muy bueno.

TERCERA: Se encontró relación estadística ($p = 0.05$) entre la satisfacción y desempeño laboral con un nivel de confianza del 95%, donde más del 50% del personal tienen una buena satisfacción laboral, lo que les permite tener buen y muy buen desempeño laboral, con los más altos porcentajes; así también aquellos que son indiferentes tienen regular desempeño laboral con un 25% cada uno y los que están totalmente de acuerdo tienen un excelente desempeño laboral con el menor porcentaje.

SUGERENCIAS

1. Al departamento de Emergencia del Hospital Goyeneche debe lograr aumentar los porcentajes de satisfacción laboral y de esta manera poder llegar a un excelente desempeño laboral.
2. Al Hospital Goyeneche replicar las mejoras de satisfacción laboral que se dan en el departamento de Emergencia en otros departamentos del Hospital, y les permita que sus trabajadores puedan desempeñarse adecuadamente, lo cual elevara el prestigio del nosocomio.
3. A la escuela de Post Grado de la Universidad Católica de Santa María promover más estudios de investigación que permitan mejorar la satisfacción y el desempeño laboral en los diferentes centros laborales y en diferentes grupos ocupacionales.
4. Al MINSA, se recomienda diseñar estrategias de unificación, con un plan de intervención que esté dirigido a aumentar la satisfacción laboral del personal y de esta manera mejorar el desempeño laboral

PROPUESTA

PLAN DE INTERVENCIÓN PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GOYENECHE – AREQUIPA

I. Aspectos Generales

La complejidad de los tiempos actuales requiere que las organizaciones tengan trabajadores satisfechos, motivados para el logro de los objetivos propuestos, por ello es importante saber que el activo principal de toda organización es el Recurso Humano, por lo tanto el éxito de las organizaciones depende de su alto grado de competitividad basado en la calidad de atención.

Al transcurrir el tiempo es evidente que se han producido cambios en el ámbito laboral, lo que genera una preocupación en las organizaciones por mejorar el entorno laboral de sus activos, para que se sientan satisfechos, cómodos, seguros y valoren el trabajo que realizan, adaptándose a las exigencias laborales actuales y futuras

Existe evidencia de que el desempeño que realiza el personal de enfermería profesional y técnico está basado en su satisfacción laboral, a pesar de que sigue siendo la ocupación más feminizada, determinada por el género, teniendo aún subvaloración laboral, con contratos que no cuentan con todos los beneficios de ley y salarios bajos.

Por ello hay que tener en cuenta que la satisfacción laboral es la actitud del activo frente a sus funciones en la organización, lo que se relaciona

con el comportamiento, percepción, personalidad, aprendizaje y motivación, lo que influye en la toma de decisiones que se ve reflejado en su desempeño laboral.

II. Justificación

Este plan de intervención justifica su implementación porque se está comprobando, que entre más satisfechos estén sus trabajadores, mejor es su desempeño laboral, como se vio en el Departamento de Emergencia.

Además se debe considerar que cada uno tiene unos indicadores para el cumplimiento de sus funciones, en la satisfacción hay que mejorar cada uno ellos (condición de trabajo, remuneración, supervisión, relaciones humanas, promoción y capacitación, comunicación y puesto de trabajo), así como en el desempeño (conocimiento del cargo, calidad de trabajo, responsabilidad, iniciativa, trabajo en equipo y actitud). Y en el departamento de Emergencia no se dio el interés globalizado e internalizado por todos y es por ello que unos evidencian mejores resultados que otros. Lo que pone en riesgo el desempeño de sus trabajadores.

Por esta razón, desde la Maestría en Gerencia en Salud de la Universidad Católica Santa María se ejecutó la investigación para generar más conocimiento y sea una base sustentable para plantear este plan de intervención para mejorar la Satisfacción y Desempeño laboral en el departamento de Emergencia pero no solo al grupo ocupacional de enfermeras sino a todos los trabajadores.

III. Objetivo.

Mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores del departamento de Emergencia y así aumentar su desempeño laboral a nivel globalizado en cada uno de sus indicadores.

IV. Formulación.

1. Fase Técnica.

El plan de intervención propuesto debe ser aprobado por la Dirección del Hospital Goyeneche con la finalidad de incidir en los ejecutivos y jefaturas de los otros departamentos del nosocomio para informar sobre los beneficios de la propuesta.

Cuando sea aceptada y socializada la propuesta, los ejecutivos de la Dirección diseñarán el programa y seleccionaran al personal de salud de apoyo que deberá incluir Psicólogos, una Socióloga o Asistente Social expertos en el tema para el desarrollo de las sesiones, de desarrollo de competencias en el Plan y se ejecutará dentro de los plazos establecidos y en cumplimiento de la normatividad relacionada con la oficina de Calidad del MINSA Región Arequipa.

2. Fase de compromiso institucional.

Llevar a cabo una reunión con la Gerencia de Salud de la Región Arequipa para introducir la finalidad del Plan a nivel de alta jerarquía y obtener el apoyo político e institucionalizar las mejoras en satisfacción laboral que reflejará el desempeño laboral.

Elevar oficialmente la propuesta a la Gerencia de Salud de la Región Arequipa.

3. Fase operativa.

En este Plan se va a intervenir considerando los indicadores de satisfacción laboral y desempeño laboral, en el que los gerentes y expertos seleccionados en el tema trabajarán en armonía, teniendo en cuenta las sesiones, con acuerdo de disponibilidad de tiempo por parte del personal y capacidad resolutive del departamento.

SESIONES	TEMÁTICA
Participación y control	Información. Contenido y asuntos. Nivel de participación.
Equidad económica	Beneficio y retribución económica.
Alineación	Aislamiento social. Ausencia de significación. Sentimiento de impotencia.
Satisfacción laboral	Condiciones de trabajo. Remuneración y beneficios laborales Supervisión. Relaciones humanas. Promoción y capacitación. Comunicación. Puesto de trabajo
Desempeño laboral	Conocimiento del cargo. Calidad de trabajo. Responsabilidad Iniciativa Trabajo en equipo. Actitud.
Identidad y autoestima laboral	Identificación organizacional. Identidad y autoestima.

Durante esta fase se tomará en cuenta el seguimiento y medición de los siguientes indicadores.

a. Adherencia de las funciones en manejo de las siguientes sesiones:

- Soporte institucional para el trabajo.
- Integración al puesto de trabajo.
- Bienestar logrado por el trabajo.
- Administración del tiempo libre.

b. Indicadores de proceso.

- Número de profesionales que participan en el programa de mejora de la satisfacción y desempeño laboral.
- Número de profesionales que terminen el número de sesiones implementadas.
- Número de profesionales que aumentan su satisfacción y desempeño laboral.

c. Indicadores de resultado.

- Medición antes del Plan de intervención.
- Medición después del Plan de intervención.

4. Recursos.

Los recursos que se requieren en el Plan son los siguientes:

a. Infraestructura.

- Auditorio del Hospital Goyeneche.
- Oficina de reuniones de acuerdo al grupo ocupacional.

b. Recurso humano.

Pasarán por un proceso de selección interno, utilizando el recurso humano propio del hospital Goyeneche.

Recurso humano requerido	N°
1. Profesionales de enfermería	1
2. Psicólogo	1
3. Socióloga	1
4. Asistente social	1
5. Profesional especialista en Gerencia en salud	1
Total	5

c. Documentos técnicos.

- Programa de intervención de mejoramiento de satisfacción labora y desempeño laboral.
- Manual de leyes laborales.
- Encuesta de Satisfacción laboral.
- Encuesta de desempeño laboral.

5. Presupuesto.

PRESUPUESTO	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	TOTAL S/.
Recursos materiales		1000	1000
Otros		500	500
Sub total		1500	1500
Total		1500	1500

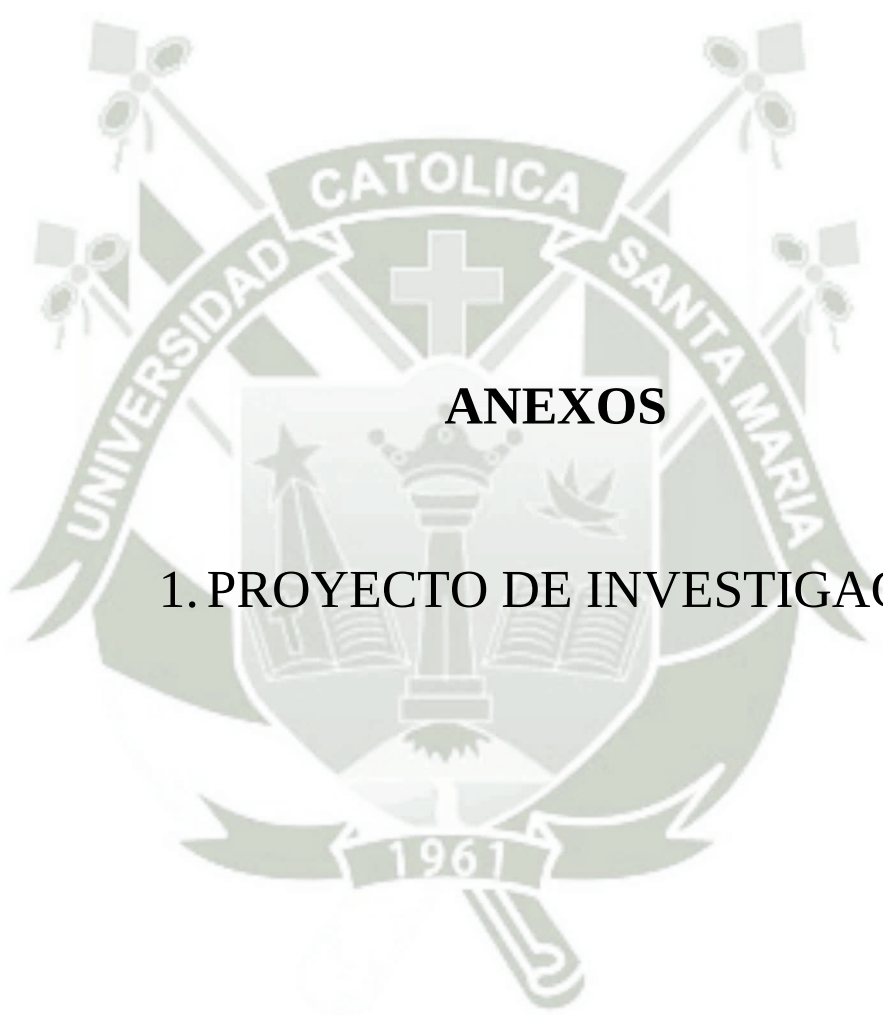
El presupuesto y financiamiento será asumido por la Gerencia del Hospital Goyeneche.

6. Cronograma de la propuesta de intervención.

Intervención según las dimensiones	Indicadores	Año 2018					
		M1	M2	M3	M4	M5	M6
Evaluación Pre test		X					
Participación y control	Información	X					
	Contenido y asuntos	X					
	Nivel de participación	X					
Equidad económica	Beneficio y retorno económico		X				
Alineación	Aislamiento social			X			
	Ausencia de significación			X			
	Sentimiento de impotencia			X			
Satisfacción laboral	Condiciones de trabajo				X		
	Remuneración y beneficios laborales				X		
	Supervisión.				X		
	Relaciones humanas				X		
	Promoción y capacitación				X		
	Comunicación				X		
	Puesto de trabajo				X		
Desempeño laboral	Conocimiento del cargo					X	
	Calidad de trabajo					X	
	Responsabilidad					X	
	Iniciativa					X	
	Trabajo en equipo					X	
	Actitud					X	
Identidad y autoestima laboral	Identificación organizacional						X
	Identidad y autoestima						X
Evaluación Post test							X

BIBLIOGRAFÍA

1. Arizmendi Diaz E. Relación del clima organizacional en la motivación del logro de la satisfacción. 6a ed. Mexico: McGraw Hill Interamericana; 2015.
2. Bravo M.J., Peiró JM., Rodriguez. Satisfacción Laboral”. 1a ed. Madrid: La Muralla; 2010
3. Coulter. Elementos de administración. 3a ed. Colombia: McGraw – Hill Interamericana; 2011.
4. Chiavenato. Administración de recursos. 4a ed. Colombia: McGrawHill Interamericana; 2010. es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficienciaadmon-tiempo.
5. D’ Alessio. Administración de las operaciones productivas. 1a ed. Mexico: McGraw – Hill; 2012.
6. Da Silva. Relaciones humanas. 1a ed. Colombia: McGraw Hill Interamericana; 2008
7. Heizer & Render. Dirección de la producción y de operaciones, decisiones estratégicas. 8ª ed. Madrid: Pearson educatios; 2007
8. Hodgetts R. y Altmin S. Comportamiento en las organizaciones. 1ª ed. México: McGraw – Hill Interamericana; 2010.
9. Jiménez López Patricia, Ortiz Carlos. Satisfacción y Desempeño en el trabajo y su relación con la Calidad de atención por el usuario del área de Hospitalización del servicio de cirugía general del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo – Es Salud Chiclayo enero – julio 2010.
10. Mejia. Indicadores de efectividad y eficiencia. 1ª ed. Colombia: McGraw – Hill Bogota; 2006.
11. Tsu Dubaska Machillanda .Motivación, Satisfacción y Desempeño Laboral en Profesionales de enfermería en el Hospital Vargas de Caracas durante segundo trimestre 2010.



ANEXOS

1. PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Universidad Católica de Santa María
Escuela de Postgrado
Maestría en Gerencia en Salud



**“RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL
DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL
GOYENECHÉ - AREQUIPA 2017”**

Proyecto de tesis presentado por la
bachiller:

Zegarra Delgado Carola Giannina

Para optar el Grado Académico de:
Maestro en Gerencia en Salud

Arequipa - Perú

2017

I. Preámbulo

El tema de la Satisfacción laboral y el Desempeño laboral hace que tenga el interés de investigar si existe alguna relación para una mejor atención en el sector salud, conocer que necesitan los trabajadores para que brinden un buen servicio, hay que conocer cómo se sienten trabajando en su institución de salud o sea si la satisfacción laboral que tienen cumple todas sus expectativas de vida laboral y personal ya que esos dos ámbitos se ven relacionados en los trabajadores para su desarrollo interpersonal – social y de esta manera demuestren su desempeño en su trabajo.

Los jefes y directores deben considerar poner énfasis en la satisfacción de sus necesidades básicas de sus trabajadores las cuales disminuyan sus problemas en sus hogares y trabajo, considerando que el servicio que se brinda es la imagen que proyecta cada institución de salud, y a su vez influye en el desempeño de los demás trabajadores que integran el equipo de salud. Además emergencia es uno de los servicios donde la afluencia de usuarios es muy alta, por ello es importante que los trabajadores desempeñen sus funciones a cabalidad, velando por la salud de todos los usuarios.

Las investigaciones encontradas lo relacionan con la productividad y calidad de atención, teniendo en cuenta la relevancia de las investigaciones, es que se quiere conocer qué relación hay entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería (profesional y técnico) del departamento de emergencia del Hospital Goyeneche, cuyo resultado servirá como base para la elaboración de plan de mejoras para aumentar la satisfacción laboral del personal de enfermería, permitiendo que el equipo básico de trabajo de una institución de salud brinde un servicio de calidad en beneficio de los usuarios internos y externos, favoreciendo el clima laboral.

II. Planteamiento Teórico

1. Problema de investigación:

1.1. Enunciado:

“Relación entre la Satisfacción y Desempeño Laboral del personal de Enfermería del Departamento de Emergencia del Hospital Goyeneche - Arequipa 2017.”

1.2. Descripción del problema:

1.2.1. Campo, Área y Línea de investigación.

Campo : Ciencia de la salud.
Área : Gerencia en Salud
Línea : Organización de la Salud

1.2.2. Análisis u operacionalización de variables e indicadores

Variables	Indicadores	Sub-indicadores
Independiente: Satisfacción Laboral (Es el grado de conformidad de la persona en relación a su entorno laboral, incidiendo en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones)	1. Condiciones de trabajo. - Ventilación e iluminación. - Cuenta con equipos y mobiliarios. - Instalaciones seguras. - Temperatura ambiente adecuada.	- Totalmente en desacuerdo. - En desacuerdo. - Indiferente. - De acuerdo - Totalmente de acuerdo.
	2. Remuneración y beneficios laborales. - Satisfacción salarial. - Puntualidad del pago. - Beneficios laborales. - Estabilidad laboral.	

	3. Supervisión - Acompañamiento del jefe. - Participación en la organización. - Evaluación constante del trabajo.	- Totalmente en desacuerdo. - En desacuerdo. - Indiferente. - De acuerdo - Totalmente de acuerdo.
	4. Relaciones humanas - Fomento de buenas relaciones. - Confianza. - Apoyo de los compañeros. - Participación en la organización.	
	5. Promoción y capacitación - Ascensos. - Cursos. - Sesiones informativas.	
	6. Comunicación - Oral. - Escrita. - Internet.	
	7. Puesto de trabajo - Desarrollo de habilidades. - Aplicación de conocimientos. - Cumplimiento de funciones.	
Dependiente: Desempeño Laboral Es donde el individuo demuestra sus competencias laborales, están integradas en sus conocimientos,	1. Conocimiento del cargo - Manual de organización y funciones.	A: excelente de 90 a 100. B: muy bueno de 76 a 88. C: bueno de 60 a 74. D: regular de 42 a 58. E: malo de 24 a 40.
	2. Calidad de trabajo - Calidad de gestión. - Calidad funcional. - Calidad objetiva.	

habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, valores. Se refiere a lo que hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer).	3. Responsabilidad - Contractual - Moral. - Civil. - Penal.	A: excelente de 90 a 100. B: muy bueno de 76 a 88. C: bueno de 60 a 74. D: regular de 42 a 58. E: malo de 24 a 40.
	4. Iniciativa - Laboral. - Personal.	
	5. Trabajo en equipo - Integración. - Cohesión. - Asignación de roles. - Logro de objetivos.	
	6. Actitud - Cognitivo. - Afectivo - Conductual	

1.2.3. Interrogantes básicas.

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el departamento de Emergencia del Hospital Goyeneche?
- ¿Cómo es el desempeño laboral del personal de enfermería en el departamento de Emergencia del Hospital Goyeneche?
- ¿Qué relación existe entre la satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería del departamento de Emergencia del Hospital Goyeneche?

1.2.4. Tipo y nivel de investigación:

Tipo de investigación es de campo y documental, con nivel de investigación descriptiva y relacional.

1.3. Justificación del problema

La investigación que se va a realizar es para establecer qué relación existe entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral, identificando el nivel y grado que hay en cada una de la variables, para beneficiar a las instituciones de salud en el desarrollo de las funciones de sus trabajadores para brindar un buen servicio, satisfaciendo las necesidades de los usuarios.

Permitirá también identificar que se debe hacer para mejorar el desempeño laboral a través de la satisfacción del trabajador, pues son los que brindan el servicio y/o bien de la institución de salud, donde es de vital importancia para la población que tiene acceso a estos bienes y/o servicios.

La satisfacción ocupa en la actualidad uno de los lugares más relevantes en los centros de trabajo y/o de las organizaciones, donde se puede ver si causa un efecto en su desempeño que influya en el cumplimiento de metas y objetivos comunes.

La importancia de los resultados de este trabajo, radica en que exista una relación entre satisfacción y desempeño de los trabajadores, para brindar un buen servicio donde se puede dar que en investigaciones futuras den a conocer un plan de mejora en la satisfacción y desempeño laboral, de la organización y/o institución de salud, que se pueda utilizar en otras instituciones para la mejora de sus servicios, los que serán calificados por los usuarios que tengan acceso a ellos,

2. Marco conceptual

2.1. Satisfacción laboral.

2.1.1. Definición.

Es la actitud o actitudes de la persona hacia su ocupación; teniendo en cuenta que no solo realizan sus funciones sino que también interaccionan con otras personas; de la misma, mayor o menor jerarquía, donde están regidos bajo normas de la organización que hacen que el trabajador se adecue a las condiciones de trabajo.

La satisfacción laboral contribuye a la satisfacción de personal, por los factores ambientales a los que está expuesto en el trabajo, que puede llegar a tener un efecto dominó en ambas direcciones, donde los directivo (s) o jefe (s) deben observar también el ambiente laboral y las actitudes de los trabajadores hacia otros aspectos de su vida.

Hay que considerar algunos factores que pueden alterar el ambiente laboral, como, la situación económica, edad, grado de instrucción, situación emocional, etc., los cuales forman parte del ambiente laboral.

2.1.1.1. Definiciones a tener en cuenta:

a. Afinidad entre la personalidad y el puesto.

Es la adecuación de la personalidad al trabajo, teniendo en cuenta las características de su personalidad y el ambiente laboral, donde se verá el nivel de adecuación del individuo

al puesto de trabajo, lo que permitirá verificar si continuará o lo abandonará.

b. Satisfacción con ausentismo.

Existe un vínculo moderado que es negativo, pues se justificaría que un empleado insatisfecho, posiblemente tenga mayor ausentismo en el trabajo.

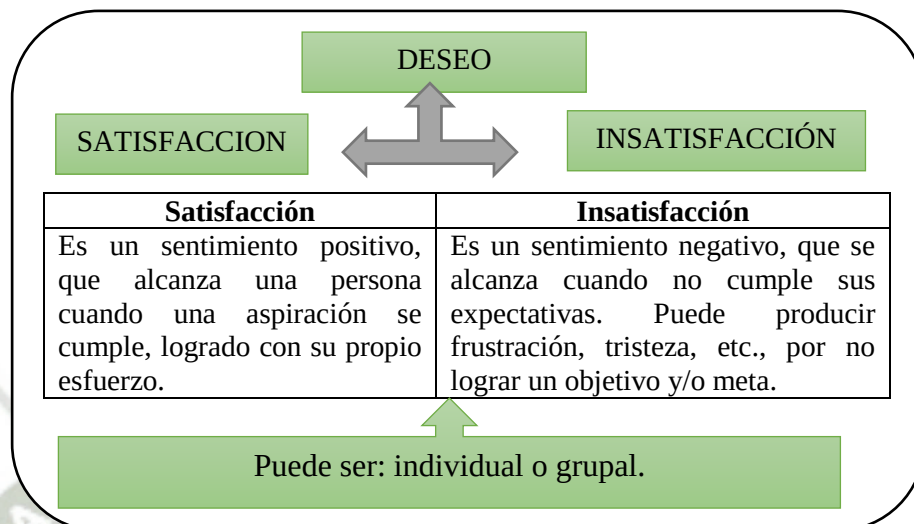
c. Satisfacción con rotación.

El cambio de funciones, área laboral, altera la satisfacción del trabajador de dos maneras, positiva cuando ve mayor oportunidad de crecimiento laboral y negativa cuando el trabajador está acostumbrado y se conforma con lo que realiza y no quiere hacer más. Son determinantes para continuar o dejar el trabajo.

d. Satisfacción con productividad

El trabajador debe rendir de acuerdo a sus funciones encargadas, cumpliendo con la organización; lo cual se verá reflejado en los resultados que se obtienen a nivel institucional, permitiendo así la satisfacción del empleador hacia su trabajador.

2.1.1.2. Satisfacción e insatisfacción.



Fuente: propia del autor.

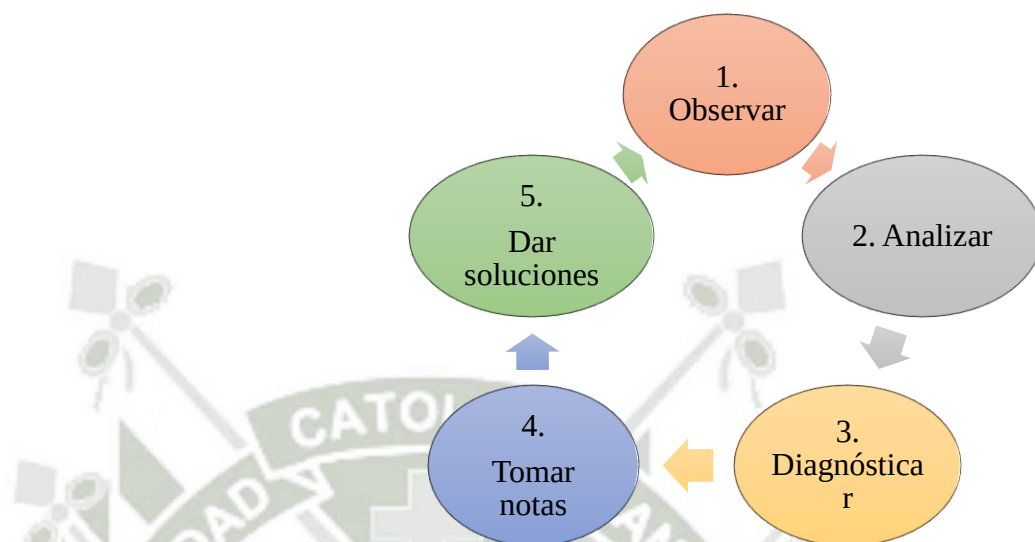
2.1.1.3.Efectos de la insatisfacción.

Involucra sentimientos y acciones que no contribuyen con el crecimiento de una empresa, y producen:

- Estrés.
- Ausencias o llegan tarde.
- Perdida de talentos.
- Clima organizacional inapropiado.
- Rotaciones continuas.
- Inestabilidad funcional.

2.1.1.4. Evaluación de la satisfacción e insatisfacción

Es como un ciclo que inicia una y otra vez:



Fuente: propia del autor.

2.1.1.5. Identificación de la satisfacción e insatisfacción.

Dentro del centro laboral se van a dar situaciones donde todo el equipo de trabajo tiene que cumplir las obligaciones que permiten su desenvolvimiento correcto en su ámbito laboral, lo cual ayuda a satisfacer sus necesidades

Para ello vamos a considerar la pirámide de necesidades según Maslow



Fuente: Pirámide de Maslow

2.1.1.6.Ciclo del clima organizacional.

Son componentes que interactúan en el ambiente laboral, de un grupo de personas u organización, donde lo físico, emocional y mental participa, lo que va a permitir cumplir con los objetivos.



Fuente: propia del autor.

2.1.2. Factores que evalúan la satisfacción laboral.

Son componentes que colaboran al desarrollo de un trabajador en el ámbito laboral, con la finalidad de obtener resultados positivos o favorables; donde ambas partes (trabajador e institución) se verán beneficiados, y así también permiten evaluar la satisfacción que tienen en su área laboral.⁷

a. Condiciones de trabajo.

Son características propias que tiene el entorno laboral, considerando la seguridad, calidad y herramientas para poder desempeñar su trabajo.

b. Remuneración y beneficios laborales

La remuneración es la retribución monetaria por la prestación de un servicio. Mientras que los beneficios laborales son las compensaciones provistas por el empleador, como algo adicional a su salario.

c. Supervisión.

Es la vigilancia del cumplimiento de funciones, por parte de una persona encargado o con autoridad, que tenga la preparación para realizarlo.

d. Relaciones humanas.

Interacción con las personas que están alrededor, en el centro laboral se aumentan por la permanencia que hay, interviene la personalidad, habilidades, actitudes y aptitudes que tenga cada persona hacia los demás.

e. Promoción capacitación.

Es el ascenso, la preparación y/u oportunidades brindadas a los trabajadores, con la finalidad de mejorar su desempeño laboral, que beneficia a la institución.

f. Comunicación.

Medio que permite la relación e intercambio de ideas y/o comparten información importante, que permite un desarrollo y cumplimiento de funciones en la institución de manera eficaz.

g. Puesto de trabajo.

Lugar donde el trabajador cumple sus funciones, aplicando sus conocimientos, destrezas y habilidades, teniendo en cuenta también la experiencia obtenida.

2.1.2.1. Cuadro de factores positivos y negativos de la satisfacción laboral.

Los factores positivos permiten al trabajador realizar sus funciones dándole fuerzas suficientes para desarrollarse, contribuir y cumplir con lo trazado dentro de su área.

Los factores negativos pueden afectar el rendimiento de los trabajadores y por ende la productividad de la empresa, es así que se debe evitar.

Factores positivos	Factores negativos
- Contratar personal idóneo para el puesto. - Instaurar lazos amicales entre los trabajadores. - Tener un programa de incentivos. - Fomentar el trabajo en equipo. - Crear espacios de descanso y distracción.	- Sueldo bajo. - Mala relación con el personal que labora en la institución. - Escasa promoción y capacitación. - Personal inseguro, que no se adaptan al ambiente laboral. - Malas condiciones laborales. - Sobrecarga laboral, que provoca desatención en su familia.

2.1.3. Aspectos de la satisfacción laboral.

Son elementos que van a intervenir en la satisfacción con un interés intrínseco del trabajo, relacionados con las oportunidades de aprender, dificultad o posibilidad de éxito, etc., son:

- La remuneración salarial, viendo que su asignación sea con equidad.
- El ambiente laboral que influye con las relaciones horizontales (departamentos y compañeros), deben tener comunicación y apoyo dentro de la organización.
- La estabilidad laboral, ofrece una seguridad al trabajador y su familia.
- Las condiciones laborales, ofrecen un desarrollo adecuado, como espacio, iluminación, limpieza, herramientas, ruido, horarios, temperatura, etc.
- Las oportunidades de retroalimentación y reconocimiento recibido por el desarrollo de funciones.
- La forma de dirigir y liderar, donde haya autonomía en la participación y toma de decisiones dentro de la organización, sobre los procedimientos, tareas encargadas y resultados obtenidos.
- Las oportunidades de ascenso y promoción, iniciando de la formación, identidad, logro de metas, necesidad de la institución u otros aspectos.
- La comunicación y relaciones humanas con todas las personas que laboran en la organización, así como se lleva a cabo la supervisión.
- Los valores y tácticas que da la empresa para producir un cambio, mejora de ambiente laboras, respeto, etc., logrando un ambiente cooperativo.

2.1.4. Aspectos que afectan la satisfacción laboral.

Son las situaciones que suceden en el quehacer diario en el ambiente laboral, pero hay que tener en cuenta la percepción del

trabajador hacia su área de trabajo o lo que desea el trabajador de su puesto laboral, son: las necesidades, los valores y su personalidad.

Los tres aspectos que afecta la percepción del “debería ser”

a. Comparar con otros trabajadores

b. Características de trabajos anteriores

c. Las referencias que tiene.

2.2.Desempeño laboral.

2.2.1. Definición

Como dice Chiavenato “El desempeño, son las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización. En efecto afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización”.⁴

El desempeño laboral es el rendimiento y resultados obtenidos por una acción que realiza un trabajador durante sus funciones y responsabilidades que exige su ocupación en el ambiente laboral, demostrando su capacidad.

2.2.2. Elementos que influyen en un buen desempeño laboral.

El éxito de una organización necesita de un buen desempeño, así mismo deben velar por el bienestar de sus trabajadores, habiendo un lazo de reciprocidad: trabajadores a gusto – rendimiento bueno el cual aumenta su productividad.

Asegurando un buen desempeño por parte de los trabajadores, se debe tener en cuenta que deben saber sus funciones, protocolos, organigramas y de esta manera cumplirán con los objetivos y metas trazados. Tenemos varios elementos que el empleador da e intervienen en las acciones que realizan los trabajadores, veremos los más resaltantes:

- a. **Motivación.** Es un estímulo que anima al trabajador a realizar sus funciones con responsabilidad, ahínco; donde el dinero a marcado uno de los más importantes a lo largo de historia de toda empresa, sobre todo cuanto trabajan por metas, coberturas, etc.
- b. **Adecuación/ ambiente de trabajo.** El bienestar y confort que produce un ambiente, hace que puede trabajar con tranquilidad y se desenvuelvan mejor. La adecuación del trabajador al puesto depende de sus conocimientos, habilidades, destrezas y experiencia sean las adecuadas para brindar garantías al puesto de trabajo.
- c. **Establecimiento de objetivos.** Ayuda a que los trabajadores conocen todo lo que se debe hacer en un determinado tiempo, que una vez cumplida se sentirá satisfecho, incrementando su motivación. Estos objetivos

deben ser alcanzables, reales, medibles y claros considerando siempre el tiempo que deben de cumplirse.

d. Reconocimiento del trabajo. El resaltar o dar a conocer el buen desempeño de un trabajador, contribuye a la motivación y estimula a que lo haga como lo viene haciendo.

e. Participación del empleado. Se verá reflejada en la forma como da a conocer sus ideas durante el control y la evaluación, sintiéndose más en confianza y forma su identidad institucional. Así también se puede saber que tan bien está el trabajador cumpliendo sus funciones, pudiendo aportar mejoras para la organización.

f. Formación y desarrollo profesional. El crecimiento profesional en un trabajador aumenta al crecimiento personal, favoreciendo su rendimiento y ámbito psicosocial. Tiene ventajas sobre la autoestima, su desempeño, su satisfacción y estabilidad emocional.

2.2.3. Dimensiones del desempeño laboral.

2.2.3.1. Dimensión productividad laboral.

Es el rendimiento donde se va a comparar los recursos utilizados con los bienes y servicios producidos. Lo que vamos a relacionar con la producción obtenida, para conocer las ganancias - utilidades o pérdidas, que se están generando.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producto}}{\text{Insumos}} = \frac{\text{Resultados}}{\text{Recursos}}$$

“La productividad es el cociente de la producción (bienes y servicios) y los factores productivos (recursos como el trabajo y el capital)”. 10

2.2.3.2. Dimensión eficacia.

La eficacia “está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado”. 4

Es realizar las acciones correctas y en el momento correcto, para que la organización pueda alcanzar los objetivos trazados.

2.2.3.3. Dimensión eficiencia.

La eficiencia “significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$ donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados”. (Chiavenato I., 2010).

$$E = P / R \text{ donde,}$$

E: eficiencia P: Producto resultante R: recurso utilizado

El uso de los recursos incluye realizar las funciones de forma adecuada considerando:

a. Cantidad de recurso a usar

b. Cantidad programada

c. El aprovechamiento del recurso ya utilizado.

2.2.4. Factores que intervienen en el desempeño laboral.

Son aquellos que van a permitir evaluar el desempeño en los trabajadores, tenemos:

a. Conocimiento del cargo.

Es cuando el trabajador conoce las funciones que se le está delegando en su puesto de trabajo, dentro de una organización.

Debe ser reconocido como parte del grupo de trabajo, para saber las expectativas del jefe y las necesidades del usuario, que le van a permitir obtener los resultados esperados.

También hay que considerar que el acompañamiento, ayuda a cumplir las normas, conocer los procedimientos, saber cómo debe moverse y comportarse dentro de la organización, pudiendo así cumplir sus funciones satisfactoriamente.

b. Calidad de trabajo.

Es la propiedad inherente que debe tener cada acción que realiza un trabajador al momento de cumplir sus funciones, la cual va a brindar bienestar.

El estrés laboral interfiere con el cumplimiento de la calidad, ya que pasa por desórdenes físicos y emocionales que dificultan trabajar en un ambiente agradable que coopera con la productividad.

c. Responsabilidad.

Se ve en el actuar del trabajador, considerando su asistencia, compromiso y cumplimiento de sus funciones, lo que va a permitir la solución oportuna de problemas que se presenten durante el desempeño de sus funciones.

Involucra valores como el compromiso, orden, seriedad, prudencia, diligencia, colaboración, etc., los cuales tienen un efecto en lo que se hace hacia nosotros y con los demás.

d. Iniciativa.

Es una capacidad que tiene el trabajador para tomar una decisión, realizar una acción, idear una propuesta, que contribuya con la organización en el cumplimiento de sus objetivos.

No necesita un pedido o requerimiento para que se dé, nace de la persona hacerlo o decirlo, pensando en el bienestar de la organización.

Se considera también con una actitud proactiva, que debe ser realizable para poder asumir las consecuencias, no solo interviene la voluntad si no también asumir su ejecución.

e. Trabajo en equipo.

Es la capacidad del trabajador para integrarse a la organización y poder realizar su trabajo.

Es la participación de varios integrantes de una organización que tienen un mismo objetivo, influye en el compañerismo, genera entusiasmo y da satisfacción en las tareas cumplidas, habiendo un ambiente armonioso.

Todo equipo de trabajo tiene reglas, funciones que se deben respetar individualmente, para mejorar la interacción de los miembros y puedan lograr sus objetivos.

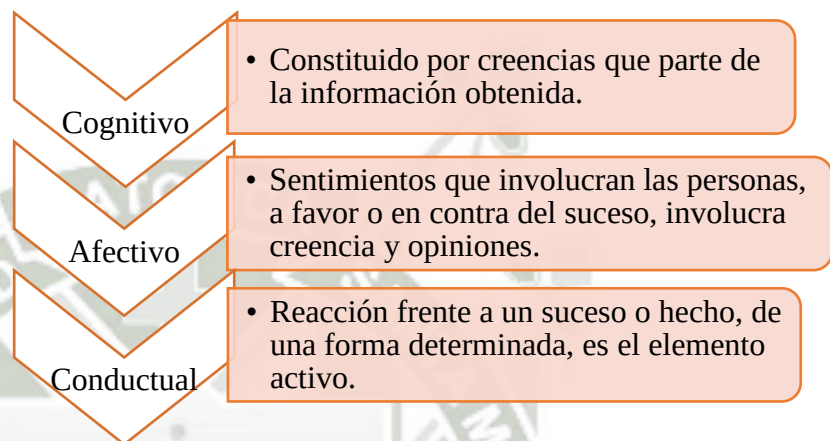
Genera una fuerza de solidaridad, unión, apoyo que permiten compartir experiencia, comportamientos, valores que pueden producir una identificación con la organización y sus compañeros de trabajo.

f. Actitud.

Es una conducta que tiene el trabajador hacia su puesto de trabajo y sus compañeros de trabajo.

Muestra una predisposición afectiva positiva o negativa frente a una situación, demostrada por una acción o gestos observables.

Las actitudes tienen tres componentes importantes:



2.2.5. Evaluación del desempeño.

Es la manera para conocer la información de las disposiciones, decisiones que se tomaron en busca de mejorar o incrementar el desempeño en la organización, comparándolo con los resultados obtenidos.

Toda evaluación tiene una razón de ser, y tenemos:

- Nos da un juicio sistematizado que fundamente el aumento de salario, capacitaciones, cambios y despidos de la organización.
- Ayuda en brindar la información de cómo está la organización y si se debe efectuar algún cambio en el comportamiento, actitud y funciones.

- Da a los trabajadores una opinión de sus superiores hacia ellos, para poder guiarlos en su desempeño.

Objetivo general.

Va a dar a conocer la información exacta de cómo está realizando su trabajo el trabajador en su puesto laboral. El método debe ser práctico, seguro, confiable y aceptado con niveles que se puedan medir y estándares que se puedan verificar.

Ventajas de la evaluación:

- Se conoce la productividad de la organización.
- Produce re-ubicación de puestos.
- Identifica la necesidad de capacitación y promoción.
- Desarrollar un crecimiento profesional.
- Reconoce si los requisitos para el puesto son los correctos.

Importancia de la evaluación de personal.

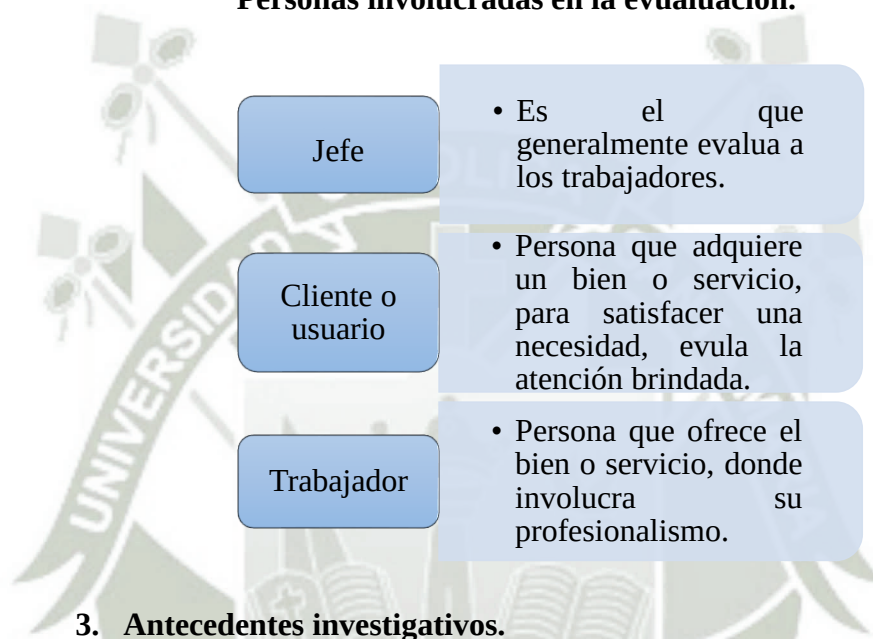
Proporciona los medios para modificar, mejorar las políticas de la organización ya establecidas, con la finalidad de mejorar el desempeño, define las necesidades, disminuyendo los problemas que afectan la productividad de la organización.

Mejora el desenvolvimiento de los trabajadores y mejora los resultados dentro de la organización, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Se debe hacer una evaluación individual.

- Motivarlos con el reconocimiento de su trabajo.
- Considerar a los trabajadores en los objetivos.
- Animar a alcanzar los objetivos.
- Comunicación constante para saber el avance y problemas que se presenten, pudiendo dar tiempo de solucionarlos.
- Generan un ambiente participativo.

Personas involucradas en la evaluación.



3. Antecedentes investigativos.

3.1. Internacional

“Motivación, Satisfacción y Desempeño Laboral en Profesionales de enfermería en el Hospital Vargas de Caracas durante segundo trimestre 2010”. Lo realizó Tsu Dubraska Machiland, donde concluye, e lo concerniente a la competencia profesional se determinó con un 61.7% que utilizan la capacidad cognitiva en el desempeño laboral los profesionales de enfermería adscritos a los servicios de hospitalización como herramienta primordial para garantizar el éxito en los servicios prestados.

3.2.Nacional.

“Satisfacción y desempeño en el trabajo y su relación con la calidad de atención por el usuario del área de Hospitalización del servicio de cirugía general del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo – EsSalud Chiclayo (2010) Enero – Julio”. Realizado por Jimenez Lopez Patricia y Ortiz Carlos, donde concluye, que la satisfacción laboral del personal asistencial del Servicio de Cirugía, se relaciona con la satisfacción alta con las recompensas psicológicas y materiales que reciben de la institución, fueron evaluados por los usuarios como altamente competentes (R de Pearson 0,51).

3.3.Local.

“Satisfacción del personal de tres centros de Salud de Arequipa 2007”. Realizado por Cabana Mamani Domitila, donde concluye, la satisfacción es mayor en los tres centros de salud en las dimensiones de trabajo actual, trabajo en general, ambiente de trabajo e interacción con el jefe inmediato. Los porcentajes de insatisfacción son en general menor que los parcialmente satisfechos.

4. Objetivos.

- 4.1. Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el departamento de Emergencia del Hospital Goyeneche.
- 4.2. Precisar el desempeño laboral del personal de enfermería en el departamento de Emergencia del Hospital Goyeneche.
- 4.3. Establecer la relación existe entre la satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería del departamento de Emergencia del Hospital Goyeneche

5. Hipótesis.

Dado que la satisfacción laboral es la actitud o actitudes de la persona hacia su trabajo y el desempeño laboral es el rendimiento que manifiesta el trabajador al efectuar sus funciones que exige su cargo.

Es probable que la satisfacción y el desempeño laboral se relacionen directamente en el personal de enfermería del Hospital Goyeneche

III. Planteamiento operacional.

1. Técnicas e instrumentos de verificación.

1.1 Evaluación de Satisfacción laboral: para la evaluación de la satisfacción laboral se utiliza como Técnica el cuestionario y como Instrumento la Cedula de preguntas (Escala de Satisfacción Laboral SL – ARG).

Escala de Satisfacción laboral SL- ARG.

- Autor Alex Sívori Ruiz Gómez y María Zavaleta Flores.
- En el año 2013 en Chimbote – Perú, con una muestra de 123 trabajadores administrativos.
- De administración individual y colectiva.
- Duración de 20 minutos aproximadamente.

Descripción y calificación de la escala.

Instrumento que va a medir la actitud del trabajador hacia su puesto actual de trabajo. Escala tipo Likert se puntúa de 1 a 5 puntos de la siguiente manera:

- TD (totalmente en desacuerdo) vale 1 punto cada ítem.
- ED (en desacuerdo) vale 2 puntos cada ítem.
- I (indiferente) vale 3 puntos cada ítem.
- DA (de acuerdo) vale 4 puntos cada ítem.
- TA (totalmente de acuerdo) vale 5 puntos cada ítem.

De calificación manual, se obtiene de sumar las puntuaciones alcanzadas de los 43 ítems donde se conocerá como está la satisfacción laboral en el trabajador que va oscilar entre 43 y 215 puntos, donde:

Ítems	Calificación
TD	< ó = 43
ED	44 – 64
I	65 – 129
AD	130 – 172
TA	173 - 215

Consta de 43 ítems distribuidos en 7 factores:

- Factor I: Condiciones de trabajo (7 ítems), grado de complacencia relacionada a la disposición de la organización para proveer las instalaciones, equipos, mobiliario y materiales adecuados para la realización de las actividades diarias en el trabajo.
- Factor II: Remuneración y beneficios laborales (6 ítems), grado de conformidad respecto al incentivo económico y beneficios laborales que se obtienen por realizar actividades en el trabajo.
- Factor III: Supervisión (6 ítems), grado en que los supervisores orientan, apoyan, controlan y motivan a sus subordinados a la realización del trabajo diario.

- Factor IV: Relaciones Humanas (6 ítems), grado en que se fomenta las buenas relaciones y se establecen vínculos de amistad y confianza entre colaboradores.
- Factor V: Promoción y capacitación (7 ítems), grado en que se brindan posibilidades al trabajador para ascender y recibir capacitaciones para desempeñar el trabajo eficientemente.
- Factor VI: Comunicación (6 ítems), grado en que se transmite información y se mantiene comunicación adecuada entre colaboradores al interior de la organización de aspectos relacionados con el trabajo.
- Factor VII: Puesto de trabajo (5 ítems), valoración que tiene el trabajador respecto a la labor que realiza diariamente en la organización.

Factores	Ítems
Factor I: Condiciones de trabajo	1,8,15,22,29,36,41
Factor II: Remuneración y beneficios laborales	2,9,16,23,30,42
Factor III: Supervisión	3,10,17,24,31,37
Factor IV: Relaciones Humanas	4,11,18,25,32,38
Factor V: Promoción y capacitación	5,12,19,26,33,39,43
Factor VI: Comunicación	6,13,20,27,34,40
Factor VII: Puesto de trabajo	7,14,21,28,35

Validación de la escala.

- Por criterio de jueces, donde se consulta a 6 profesionales expertos en el área laboral, los cuales realizaron la revisión e hicieron los ajustes necesarios permitiendo la selección de 44 ítems distribuidos en 7 factores.

- Por construcción, se da por análisis de correlación ítem-test, utilizando el estadístico, su producto de Pearson (r) donde se determinó que 43 ítems son válidos obteniendo correlaciones altamente significativas ($p < 0.01$)

Confiabilidad de la escala.

Se obtuvo mediante análisis de consistencia interna por el Alfa de Cronbach, donde hubo un índice general de 0.878 lo que afirma su confiabilidad.

Confiabilidad	Alfa de Cronbach
Escala total	0.878
Condiciones de trabajo	0.881
Remuneraciones y beneficios laborales	0.692
Supervisión	0.906
Relaciones humanas	0.876
Promoción y capacitación	0.826
Comunicación	0.689
Puesto de trabajo	0.799

1.2 Evaluación del Desempeño laboral: para la evaluación del desempeño laboral se utiliza como Técnica el Cuestionario y como Instrumento Cédula de preguntas (Escala gráfica).

Escala gráfica, es un método sencillo y su aplicación exige múltiples cuidados a fin de evitar la subjetividad y prejuicios del evaluador, que pueden causar indiferencia, evalúa el desempeño de las personas mediante factores de evaluación previamente definidos y graduados es un formulario de doble entrada donde la fila horizontal son los

factores de evaluación que tendrán un sencillo objetivo y las columnas verticales representa los grados de variación de los factores.

Actores de valorización y grados de calificación.

- La escala de valorización es para calificar de forma objetiva los factores determinantes del aspecto laboral y personal de los (as) trabajadores de salud tipificando su rendimiento. Los cuales van a ser aplicados.
- Se debe trazar un círculo alrededor del número que figura en su puntaje total que refleja cada factor.
- Evaluador debe escoger solo una frase de cada factor que más se apliquen al desempeño del empleado evaluado, desconociendo el puntaje que se asigna a cada frase.
- Se utiliza un cuadro, formato de evaluación ya utilizada

Descripción de la escala gráfica.

Consta de 6 factores, siendo:

- Conocimiento del cargo, considera dominio y familiarización del evaluado con las actividades del cargo que desempeña.
- Calidad del trabajo, considera la capacidad minuciosa, pulcritud y dedicación que pone en sus labores.
- Responsabilidad, considera la actualización del colaborador para solucionar en forma oportuna situaciones difíciles.
- Iniciativa, considera la habilidad del colaborador para integrarse con otros y ejecutar un trabajo.
- Trabajo en equipo, considera la habilidad del colaborador para integrarse con otros y ejecutar un trabajo
- Actitud, considera la disposición del colaborador hacia su oficina y su oficina de trabajo.

Interpretación y estructura:

Tiene 6 factores y cada uno tiene 5 frases que van a determinar el desempeño de cada trabajador con un a diferente puntuación:

Factores	Grados				
	E	D	C	B	A
Conocimiento del cargo	4	8	12	16	20
Calidad de trabajo	4	8	12	16	20
Responsabilidad	4	6	10	14	18
Iniciativa	4	6	10	14	18
Trabajo en equipo	2	4	8	10	14
Actitud	2	4	8	10	14

Donde:

A es Excelente, tiene una calificación de 90 a 100.

B es Muy Bueno, tiene una calificación de 76 a 88.

C es Bueno, tiene una calificación de 60 a 74.

D es Regular, tiene una calificación de 42 a 58.

E es Malo, tiene una calificación de 24 a 40.

INSTRUMENTO

Estimadas(os) compañeros:

El motivo de la presente es para solicitar su colaboración llenando este cuestionario dónde su opinión es muy importante y cuya información se requiere como parte de un trabajo de investigación de la maestría en Gerencia en Salud. Para su completa tranquilidad sus datos son confidenciales, el cuestionario es anónimo sin que pueda ser identificado usted.

Muchas gracias por su colaboración:

Datos descriptivos.

Marque con X en la alternativa que lo describa:

1. Empleado
 - a. Profesional ☐
 - b. Técnico ☐
 - c. Apoyo ☐
2. Género

Masculino	☐
Femenino	☐
3. Edad
 - a. Menor de 25 años ☐
 - b. De 26 a 30 años ☐
 - c. De 30 a 40 años ☐
 - d. Más de 40 años ☐
4. Señale estudios que llegó a completar.
 - a. Secundaria completa ☐
 - b. Técnico superior ☐
 - c. Universitario incompleto ☐
 - d. Universitario completo ☐
 - e. Post-grado ☐ Especifique: _____
5. Situación laboral
 - a. Nombrado ☐
 - b. Contrato CAS ☐
 - c. Suplencia ☐
 - d. Practicas ☐
6. ¿Cuántos años está trabajando en el hospital?
 - a. Menos de 1 año ☐
 - b. De 1 a 4 años ☐
 - c. Más de 5 años ☐

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-ARG

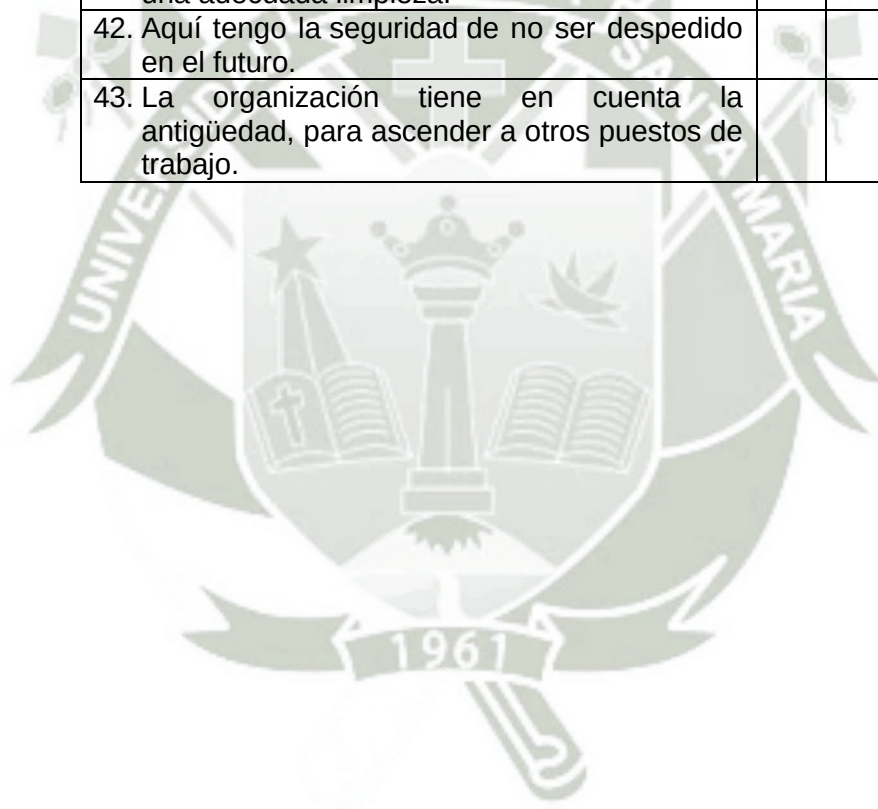
Habitualmente nuestro trabajo y los distintos aspectos del mismo presentan aspectos que son satisfactorios y otros que no lo son. A continuación encontrará una lista de 43 ítems relacionados con su trabajo, usted decida si es TD (totalmente en desacuerdo), ED (en desacuerdo), I (indiferente), DA (de acuerdo), TA (totalmente de acuerdo), marcando con una X en la que usted escoja.

Para su tranquilidad el cuestionario es anónimo y los datos que usted aporte serán usados solo con fines de investigación sin que pueda ser identificado usted; pudiendo responder con toda sinceridad y confianza.

	TD	ED	I	DA	TA
1. Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.					
2. Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.					
3. Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.					
4. Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.					
5. Aquí tengo oportunidades para ascender.					
6. Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.					
7. La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.					
8. La organización provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.					
9. La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.					
10. Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el trabajo.					
11. Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.					
12. Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.					
13. Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.					
14. El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.					
15. Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.					

	TD	ED	I	DA	TA
16. El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.					
17. Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.					
18. Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.					
19. El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.					
20. Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.					
21. El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.					
22. Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.					
23. La organización me paga puntualmente las remuneraciones.					
24. Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.					
25. Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.					
26. El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.					
27. Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc.					
28. En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.					
29. La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.					
30. Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.					
31. Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.					
32. Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.					
33. Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi trabajo					
34. En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna.					
35. En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto sé lo que se espera de mí.					

	TD	ED	I	DA	TA
36. La organización me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo					
37. Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.					
38. Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.					
39. Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.					
40. La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.					
41. Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.					
42. Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.					
43. La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.					



EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y CONDUCTA LABORAL PROFESIONAL Y TECNICO EN SALUD

Fecha de evaluación : _____

Cargo : _____ Nivel: _____

Hospital Goyeneche – Servicio de Emergencia

Tabla de Calificación del Desempeño: Método de escala gráfica

MARQUE CON UN CIRCULO EL TOTAL DE PUNTO								GRADOS	
		90	92	94	96	98	100	A	
		76	78	80	82	84	86	88	B
	60	62	64	66	68	70	72	74	C
42	44	46	48	50	52	54	56	58	D
24	26	28	30	32	34	36	38	40	E

Factores de valorización	GRADOS				
	E	D	C	B	A
Conocimiento del cargo Considera dominio y familiarización del evaluado con las actividades del cargo que desempeña.	4 No posee conocimiento ni habilidades para el desempeño del cargo. Demuestra deseo de aprender	8 Conoce sus obligaciones sin llegar a dominarlos	12 Conoce sus obligaciones satisfactoriamente	16 Conoce bien sus obligaciones y cada día se supera en el mejor desempeño de sus labores.	20 Conoce perfectamente sus obligaciones y demuestra condiciones excepcionales para el cargo
Calidad de trabajo Considera la capacidad minuciosa, pulcritud y dedicación que pone en sus labores.	4 Comete errores apreciables con frecuencia y en general su trabajo es insatisfactorio.	8 Cumple con las obligaciones de su puesto, debe mejorar calidad de su trabajo.	12 Cumple en forma aceptable con las obligaciones de su puesto, debe mejorar calidad de su trabajo.	16 Hace su trabajo con exactitud, pulcritud y minuciosidad	20 Su trabajo es excepcional totalmente bueno y se supera cada vez más.
Responsabilidad Considera la actualización del colaborador para solucionar en forma oportuna situaciones difíciles.	4 Requiere supervisión permanente debido a sus continuos errores.	6 Necesita frecuentemente supervisión.	10 Requiere eventual supervisión.	14 Requiere supervisión en casos especiales.	18 No requiere supervisión.
Iniciativa Considera la habilidad del colaborador para integrarse con otros y ejecutar un	4 Conoce de iniciativa en la relación de su trabajo. Requiere	6 Tiene acciones lentas con frecuencia hay que	10 Ocasionalmente hay que guiarle en su trabajo,	14 Resuelve por si solo problemas que se le presentan.	18 Constantemente contribuye con ideas y sugerencias. Resuelve por sí

trabajo.	instrucciones detalladas y guía permanente.	guiarle en su trabajo y en resolver problemas.	algunas veces tiene ideas constructivas	Con frecuencia aporta ideas.	mismo problemas que se le presentan.
Trabajo en equipo Considera la habilidad del colaborador para integrarse con otros y ejecutar un trabajo.	2 No posee condiciones para trabajar en equipo	4 Le cuesta integrarse en cualquier grupo.	8 Se integra fácilmente en determinados equipos	10 Se integra plenamente con el equipo en áreas de realizar el trabajo.	14 Se integra fácilmente a cualquier equipo de trabajo.
Actitud Considera la disposición del colaborador hacia su oficina y su oficina de trabajo.	2 Descontento. Critica negativamente a su centro de trabajo.	4 Indiferente. No muestra ningún interés por su centro de trabajo.	8 Aceptación. Muestra interés por su centro de trabajo.	10 Entusiasta. Se preocupa por el prestigio de su centro de trabajo.	14 Identificación. Se esfuerza por elevar su prestigio de su centro de trabajo.



2. Campo de verificación

2.1 Ubicación espacial.

La ubicación corresponde al ámbito específico del Hospital Goyeneche de la Ciudad de Arequipa, perteneciente al MINSA ubicado en la Av. Goyeneche S/N cercado.

2.2 Ubicación temporal.

Se trata de un estudio coyuntural, es decir que está referido al presente 2017.

2.3 Unidades de estudio.

El universo está compuesto por personal de Enfermería profesional y técnico del Hospital Goyeneche, Servicio de Emergencia.

Profesionales : 22

Técnicos : 22

- **Criterio de Inclusión:** a todo el personal de enfermería profesional y técnico del servicio de Emergencia.
- **Criterio de Exclusión:** al personal de enfermería profesional y técnico que no esté laborando los días que se aplique el instrumento, por estar de vacaciones o descanso.

3. Estrategia de recolección de datos.

3.1 Organización.

Para efectos de la recolección de datos, se harán la coordinaciones con el Director del Hospital Goyeneche, previa carta de presentación expedida por la Universidad Católica Santa María.

3.2 Recursos.

Se utilizaran cuestionarios.

3.3 Validación del instrumento.

Los instrumentos ya se encuentran validados como se detalla en el planteamiento operacional.

3.4 Criterio para manejo de resultados.

Uso de estadística descriptiva e inferencial.

IV. Cronograma de trabajo

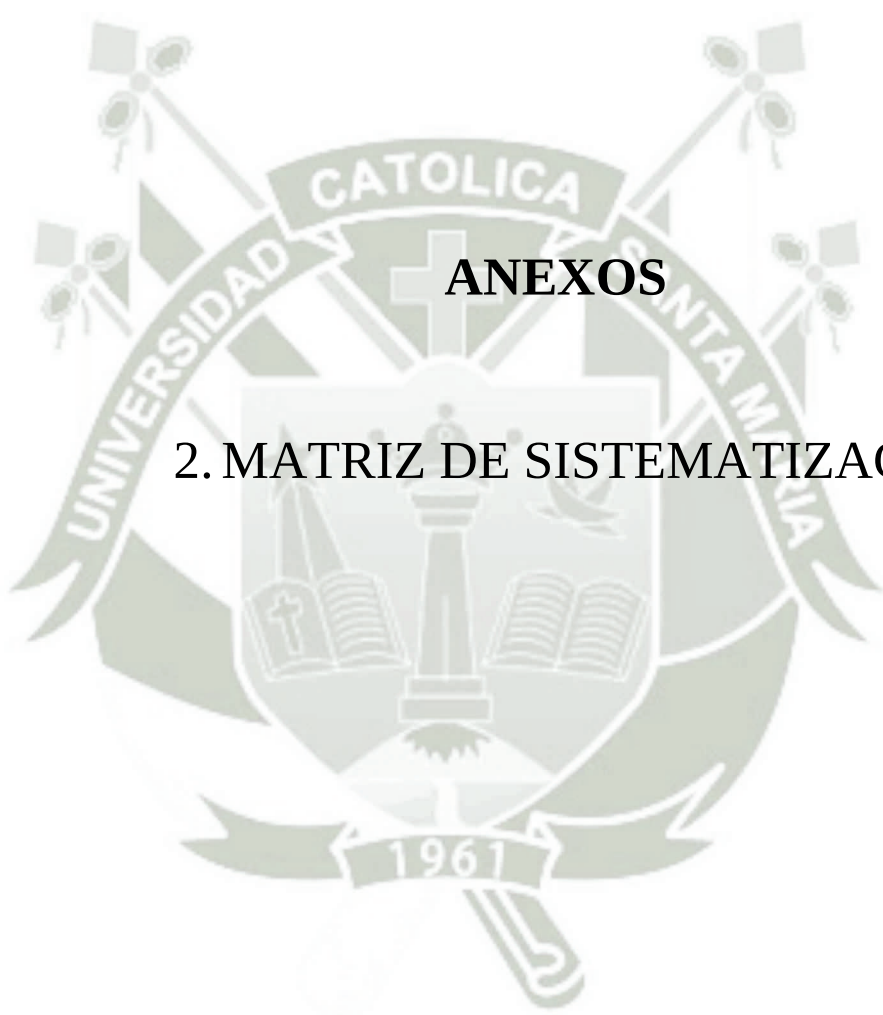
		Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Elaboración del proyecto								
Desarrollo del proyecto:								
- Recolección de datos.								
- Sistematización								
- Análisis de datos								
Elaboración informe final								

V. Bibliografía básica.

1. Arizmendi Diaz E. Relación del clima organizacional en la motivación del logro de la satisfacción. 6a ed. Mexico: McGraw Hill Interamericana; 2015.
2. Bravo M.J., Peiró JM., Rodriguez. Satisfacción Laboral”. 1a ed. Madrid: La Muralla; 2010
3. Coulter. Elementos de administración. 3a ed. Colombia: McGraw – Hill Interamericana; 2011.
4. Chiavenato. Administración de recursos. 1a ed. Colombia: McGraw Hill Interamericana; 2000.
5. Chiavenato. Administración de recursos. 4a ed. Colombia: McGrawHill Interamericana; 2010.
es.slideshare.net/karlos_sanz/definicion-de-eficienciaadmon-tiempo.
6. D’ Alessio. Administración de las operaciones productivas. 1a ed. Mexico; McGraw – Hill; 2012.
7. Da Silva. Relaciones humanas. 1a ed. Colombia: McGraw Hill Interamericana; 2008
<http://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>
8. Davis K, Newton J. Comportamiento humano en el trabajo. 2a ed. México: McGraw – Hill Interamericana; 2012.
9. Duarte Payan Sonia. Factores que influyen en la satisfacción labora de los empleados. 1a ed. Brasil: Reice; 2000.
10. Heizer & Render. Dirección de la producción y de operaciones, decisiones estratégicas. 8ª ed. Madrid: Pearson educatios; 2007
11. Hodgetts R. y Altmin S. Comportamiento en las organizaciones. 1ª ed. México: McGraw – Hill Interamericana; 2010.

12. Mejia. Indicadores de efectividad y eficiencia. 1ª ed. Colombia: McGraw – Hill Bogota; 2006.
13. Paz & Gonzales. Productividad y competitividad. 2ª ed. Colombia: McGraw – Hill; 2000.





ANEXOS

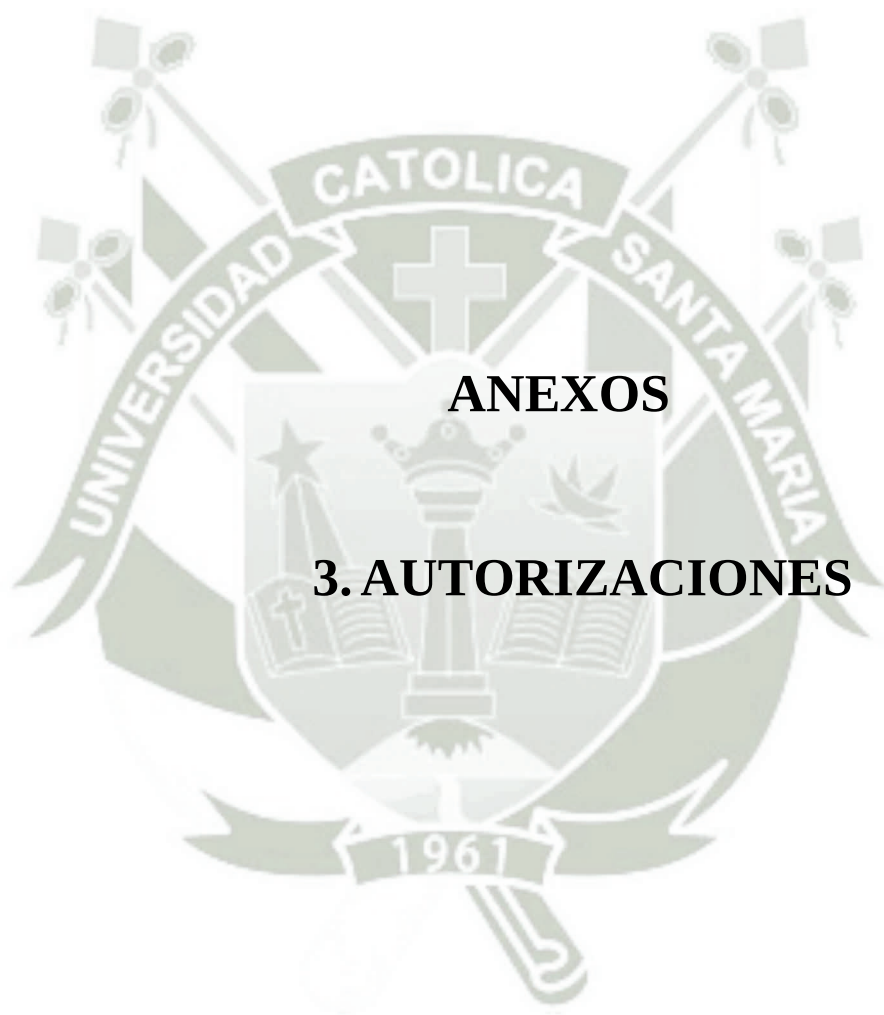
2. MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN

CARACTERÍSTICAS GENERALES

N°	EMPLEADO	GENERO	EDAD	GRADO DE INSTRUCCIÓN	SITUACIÓN LABORAL	AÑOS DE SERVICIO
1	1	1	3	5	2	2
2	1	2	4	5	1	3
3	1	1	4	4	1	2
4	1	2	3	4	2	2
5	1	2	3	4	1	3
6	1	2	3	4	1	3
7	1	2	4	4	1	3
8	1	2	2	5	1	3
9	1	2	4	4	2	3
10	1	2	3	4	1	3
11	1	2	4	4	1	3
12	1	2	3	5	2	2
13	1	2	4	4	1	3
14	1	2	4	5	1	3
15	1	2	4	4	2	2
16	1	2	4	4	2	2
17	1	2	3	4	1	3
18	1	2	3	4	2	2
19	1	2	4	4	1	3
20	1	2	3	4	2	2
21	2	2	3	2	1	3
22	2	2	3	4	1	3
23	2	2	4	2	1	3
24	2	2	3	2	1	3
25	2	2	4	4	1	3
26	2	2	3	2	1	3
27	2	2	4	2	1	3
28	2	2	3	4	2	2
29	2	2	4	4	2	2
30	2	2	3	2	1	3
31	2	2	4	2	2	2
32	2	2	3	2	1	3
33	2	2	4	2	1	3
34	2	2	3	4	2	2
35	2	2	4	4	1	3
36	2	2	4	4	1	3
37	2	1	4	2	1	3
38	2	2	4	2	1	3
39	2	2	4	3	2	2
40	2	2	4	3	2	2

Nº	I COND. TRAB.	II REM	III SUP	IV REL. HUM.	V PROM. CAP.	VI COMU	VII PU. TRAB.
1	3	2	3	3	3	4	3
2	3	3	2	3	3	3	3
3	5	3	3	4	4	4	4
4	3	2	4	5	4	4	4
5	4	5	4	4	5	4	4
6	2	3	2	4	3	4	3
7	3	3	3	3	3	2	4
8	3	4	4	4	5	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3
10	3	4	1	3	3	2	4
11	5	5	4	5	5	5	4
12	4	3	3	3	5	4	4
13	5	3	4	5	5	5	4
14	4	4	3	4	5	5	4
15	4	3	3	3	5	4	3
16	4	4	3	4	4	4	4
17	5	4	4	5	5	4	4
18	4	3	4	3	4	4	4
19	5	4	3	4	5	5	4
20	5	4	4	4	4	4	3
21	4	4	2	3	5	4	4
22	4	3	4	4	5	4	3
23	4	3	3	4	4	5	4
24	3	4	4	3	4	4	4
25	3	4	5	4	3	3	4
26	3	4	4	4	4	4	4
27	4	4	2	5	4	4	4
28	4	3	2	3	4	3	3
29	3	3	2	4	3	3	3
30	4	4	4	5	3	4	4
31	3	4	5	4	4	4	4
32	4	3	3	5	4	5	4
33	3	4	5	4	4	4	4
34	3	3	5	5	4	4	4
35	3	4	4	5	4	3	4
36	4	3	5	4	4	3	4
37	3	3	2	3	3	2	3
38	3	3	2	3	3	2	3
39	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3

N°	CONO. DEL CARGO	CALIDAD DE TRABAJO	RESPONSA.	INICIATIVA	TRABAJO EN EQUIPO	ACTITUD
1	2	2	3	1	3	2
2	3	2	3	1	3	2
3	3	2	4	3	3	4
4	3	3	4	3	3	4
5	4	4	4	4	3	4
6	3	3	3	1	3	2
7	3	3	3	2	3	3
8	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	2	3	3
10	3	3	3	2	3	3
11	5	5	5	4	5	4
12	5	5	5	5	4	5
13	5	5	5	4	4	4
14	4	4	4	4	5	4
15	4	4	4	4	5	5
16	3	4	4	4	4	4
17	5	5	5	4	4	4
18	4	4	4	4	5	5
19	4	4	4	4	5	5
20	4	4	4	4	5	5
21	4	3	4	3	4	4
22	4	3	4	3	4	4
23	4	3	4	3	4	4
24	4	3	4	3	4	4
25	4	3	4	3	4	4
26	4	3	4	3	4	4
27	4	4	4	4	5	5
28	2	3	2	3	4	4
29	2	3	3	3	4	3
30	4	4	4	3	4	4
31	3	4	4	4	5	4
32	4	4	4	3	4	4
33	3	3	3	3	4	3
34	3	3	3	3	4	3
35	3	3	3	3	4	4
36	3	3	3	3	4	4
37	3	3	2	2	2	2
38	3	3	3	3	3	3
39	4	2	4	4	3	3
40	4	2	4	5	3	3



ANEXOS

3. AUTORIZACIONES



Universidad Católica de Santa María

(51 54) 382038 Fax: (51 54) 251213 ✉ ucsm@ucsm.edu.pe 🌐 http://www.ucsm.edu.pe Apartado: 1350

AREQUIPA - PERU

« IN SCIENTIA ET FIDE EST FORTITUDO NOSTRA »
(En la Ciencia y en la Fe está nuestra Fortaleza)

Arequipa, 28 de diciembre del 2017

Oficio N° 1100-EPG-2017

Señor Doctor
LEONARDO CHIRINOS
Director del Hospital Goyeneche
Ciudad.-

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para presentarle a la **Srta. CAROLA GIANNINA ZEGARRA DELGADO**, alumna de la Maestría en Gerencia en Salud de esta Casa Superior de Estudios, quien se encuentra desarrollando su tesis titulada "**Relación entre la Satisfacción y Desempeño Laboral del Personal de Enfermería del Departamento de Emergencia del Hospital Goyeneche – Arequipa 2017**", con la cual pretende optar el Grado Académico de Maestro.

En tal sentido, solicito a su Despacho se sirva otorgar las facilidades necesarias a nuestra alumna, a fin de que pueda aplicar su instrumento de evaluación al Personal de Enfermería (profesional y técnico) del Servicio de Emergencia de la institución que dignamente dirige, lo que la llevará a lograr su objetivo académico.

Agradeciéndole por la atención dispensada, reitero a usted los sentimientos de mi especial consideración.



Atentamente,


Dr. HILARIO TRUJILLO
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

HTP/DEPG
gjc
c.c.



GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD



"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

PROVEIDO DE AUTORIZACION N° 021-2018-GRA/GRS/GR-HG-DG-OADI.-

Visto el expediente N° 0062-2018, con Oficio de aceptación N° 012-2018 de la Jefatura del Departamento de Enfermería y con el visto bueno de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación, esta Dirección AUTORIZA que la señorita:

CAROLA GIANNINA ZEGARRA DELGADO

Alumna de la Maestría en Gerencia en Salud, en la Universidad Católica de Santa María, Aplique los instrumentos necesarios para realizar su Proyecto de Tesis titulado "RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL DEPARTAMENTO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GOYENECHÉ, AREQUIPA-2017", para obtener el grado Académico de: Maestro en Gerencia en Salud. Según informa, la jefa del Departamento de Enfermería del Hospital III Goyeneche.

Arequipa, 18 de Enero del 2018

GOBIERNO REGIONAL DE AREQUIPA
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
HOSPITAL III GOYENECHÉ

Dr. Leonardo O. Chirinos Ramos
DIRECTOR GENERAL
C.M.P. 14307


LOCHR/BBP/cvch
CC.Archivo