

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO



**“SATISFACCIÓN DEL PROFESIONAL DE
ENFERMERÍA Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL
HOSPITAL MATERNO INFANTIL” CARLOS
SHOWING FERRARI” AMARILIS – 2018”.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN
Y GERENCIA EN SALUD

TESISTA: MEZA ESPINOZA, Edson Mijaíl

ASESOR: Dr. Holger Alex Aranciaga Campos

HUANUCO – PERÚ
2019

Dedicatoria

A mis apreciados padres Carlos y Bertila, por haberme brindado una buena crianza y una educación profesional de acorde a sus posibilidades.

A mi amada esposa Nidia, por estar siempre a mi lado con su comprensión, cariño y amor.

A mis hijos Frank y Deko, por ser los motores en mi superación, a quienes doy muestras como padre de lidiar por un futuro con mejores posibilidades.

AGRADECIMIENTO.

Agradezco a Dios que nos guía desde lo más alto, por darme vida, salud y felicidad, y permitirme cumplir mis objetivos propuestos, porque sin él, no sería posible.

A mi linda familia por todo su apoyo en esta etapa del posgrado

A mi asesor de tesis Dr. Holger Alex Aranciaga Campos, por su orientación, apoyo y amistad que me permitieron aprender y llegar a concluir este trabajo de investigación.

A mis colegas licenciados/as de enfermería del Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari” y del Hospital de Contingencia “Hermilio Valdizan”, quienes contribuyeron en la realización de este estudio y a todos los demás grupos profesionales de la salud que me apoyaron en esta investigación.

A todos mis colegas, amigos, familiares que forman parte de mi vida personal y profesional a quienes les agradezco por estar siempre a mi lado compartiendo mis alegrías y tristezas, mis triunfos y derrotas.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general, determinar la relación entre la satisfacción del profesional de enfermería y el desempeño laboral en el Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis – 2018. Metodología: la investigación fue de un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo, de tipo prospectivo, transversal, con un diseño correlacional, con una población muestral de 41 profesionales de enfermería. La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos fueron el cuestionario modificado Font Roja que midió el nivel de satisfacción y la ficha modificada de evaluación de desempeño para profesionales que evaluó el desempeño laboral, en todo momento se tuvo en consideración los principios bioéticos del ejercicio profesional del enfermero. Resultados, según la prueba de hipótesis, se encontró que existe relación entre la satisfacción del profesional de enfermería con el desempeño laboral en el Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis -2018, con una contrastación de hipótesis $X^2_c = (0.05) 3.841 > 6.621$. Conclusiones, según las características individuales de la población muestral, 78% de los profesionales de enfermería eran adultos, 92.7% fueron mujeres, 68.3% eran casados, 78% estudiaron en una universidad pública, 46.3% tenían grado de licenciatura, 34.1% reportaron tiempo de servicio de la profesión de 25 años a más, 36.6% eran beneficiarios de guardias nocturnas y bono de especialidad, 22% laboraban en la unidad prestadora de salud de neonatología, 70.7% declararon trabajar en el servicio donde laboran entre 0 a 5 años y 75.6% eran trabajadores y son personales nombrados en el Hospital. El 63.4% de profesionales de enfermería reportaron estar satisfechos en su ambiente de trabajo y 85.4% de profesionales de enfermería registraron tener desempeño laboral eficiente.

Palabras claves: Satisfacción, desempeño laboral.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the relationship between the satisfaction of the nursing professional and the work performance in the Maternal and Child Hospital "Carlos Ferrari", Amaryllis - 2018. Methodology: the research was of a quantitative approach, with a level descriptive, prospective, transversal, with a correlational design, with a sample population of 41 nursing professionals. The technique used was the survey and the instruments were the Font Roja modified questionnaire that measured the level of satisfaction and the modified performance evaluation form for professionals who evaluated the work performance, at all times the bioethical principles of professional practice were taken into consideration of the nurse. Results, according to the hypothesis test, it was found that there is a relationship between the satisfaction of the nursing professional with the work performance in the Maternal and Child Hospital "Carlos Ferrari", Amaryllis -2018, with a hypothesis test $X^2_c = (0.05) 3.841 > 6.621$. Conclusions, according to the individual characteristics of the sample population, 78% of the nursing professionals were adults, 92.7% were women, 68.3% were married, 78% studied in a public university, 46.3% had a bachelor's degree, 34.1% reported time of service of the profession from 25 years to more, 36.6% were beneficiaries of night guards and specialty bonus, 22% worked in the health care unit of neonatology, 70.7% declared working in the service where they work between 0 to 5 years and 75.6% were workers and are personal appointed in the Hospital. 63.4% of nursing professionals reported being satisfied in their work environment and 85.4% of nursing professionals reported having an efficient work performance.

Keywords: Satisfaction, job performance.

INDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
<i>Abstract</i>	v
Índice	vi
Introducción	8

CAPÍTULO I. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema de investigación	10
1.2. Justificación	12
1.3. Importancia o propósito	13
1.4. Limitaciones	13
1.5. Formulación del problema de investigación general y específicos	13
1.6. Formulación de objetivos generales y específicos	13
1.7. Formulación de hipótesis generales y específicos	14
1.8. Variables	14
1.9. Operacionalización de variables	16
1.10. Definición de términos operacionales	21

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio	22
2.2. Bases teóricas	28
2.3. Bases conceptuales	44

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Ámbito	61
3.2. Población muestral	61
3.3. Nivel y tipo de estudio	62
3.4. Diseño de investigación	62
3.5. Técnicas e instrumentos	63
3.6. Validación y confiabilidad del instrumento	64
3.7. Procedimiento	65
3.8. Tabulación	65
3.9. Aspectos éticos	65

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis descriptivo	67
4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis	73
4.3. Discusión de resultados	74
4.4. Aporte de la investigación	76

CONCLUSIONES	78
---------------------	----

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS	79
--------------------------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
-----------------------------------	----

BIBLIOGRAFIA	84
---------------------	----

ANEXOS	85
---------------	----

INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Salud evidenciando las necesidades en salud de la población peruana está reorientando algunas estrategias como el aseguramiento para todos los peruanos, la descentralización a través de la creación de redes, micro redes de salud, presupuestos por resultados, incorporación de la atención primaria de salud, etc. De hecho, estas nuevas actividades requieren que el personal de salud esté cada vez más preparado en conocimientos, actitudes y habilidades en la parte administrativa como asistencial con el fin de alcanzar los resultados propuestos.

En ese contexto, es importante evaluar de manera regular el desempeño del personal de salud, teniendo en consideración los objetivos y estrategias del ente rector en salud y del establecimiento. Vale decir, que se debe tener claro las competencias laborales a ser evaluadas de acuerdo a nuestra realidad, conciliando los intereses profesionales con los institucionales, teniendo como producto final una atención de calidad con calidez, considerando que los trabajadores de salud debemos ser agentes de cambio en constante superación para lograr el máximo bienestar de las personas ¹

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la satisfacción del profesional de enfermería y el desempeño laboral en el Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis – 2018.

Los resultados permitirán que el director y su equipo de gestión mejoren el ambiente de trabajo con equipos, medicamentos e insumos; así como también promuevan el desarrollo personal con estímulos. Los profesionales de enfermería deben continuar capacitándose de acuerdo al área donde se desenvuelven.

Este estudio se desarrolla en cinco capítulos: el capítulo I contiene la fundamentación del problema de investigación, justificación, importancia

o propósito, limitaciones, problema general y específicos, objetivo general y específicos, hipótesis general y específicos, variables, operacionalización de variables y definición de términos operacionales. En el capítulo II contiene antecedentes de estudio, bases teóricas y bases conceptuales. En el capítulo III contiene el ámbito, población, muestra, nivel y tipo de estudio, diseño de investigación, técnicas e instrumentos, validación y confiabilidad del instrumento, procedimiento y tabulación. El capítulo IV contiene análisis descriptivo, análisis inferencial y contrastación de hipótesis, discusión de resultados y aporte de la investigación. Finalmente, las conclusiones, recomendaciones o sugerencias, referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación del problema de investigación

El desempeño laboral según (Chiavenato, 2000: 359) “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. Otros autores como (Milkovich y Boudrem 1994), “Consideran otra serie de características individuales, entre ellas: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que pueden afectar resultados y los cambios sin precedentes que se están dando en las organizaciones”²

“La evaluación del desempeño no puede reducirse al simple juicio superficial y unilateral del jefe con respecto al comportamiento del subordinado; es necesario ir a un nivel de mayor profundidad, ubicar causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado. Si debe modificarse el desempeño, el evaluado que es el mayor interesado, debe adquirir conocimientos del cambio planeado”³

La evaluación del desempeño es utilizada para comprobar el nivel cumplimiento de las actividades encargadas de la empresa hacia el trabajador, es decir, observar resultados. Así mismo, sirve como instrumento para percibir los problemas reales y potenciales. Debe ser planificado, sistemático y de manera anual o semestral que debe servir para mejorar los indicadores de la empresa, para lograrlo se debe unificar la información y formación de todos los involucrados.⁴

La evaluación de desempeño laboral de los personales en el Ministerio de Salud está regulado en la Directiva Administrativa N° 142-MINSA/OGGRH-V.01 “Normas y Procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral”, que establece ocho indicadores de evaluación del desempeño en profesionales: planificación del trabajo, responsabilidad en las funciones encomendadas, iniciativa

para la solución de problemas de trabajo, oportunidad en los trabajos designados, calidad del trabajo, confiabilidad y discreción en el manejo de la información, relaciones interpersonales adecuadas y cumplimiento de las normas del Establecimiento de Salud. El profesional de la salud debe ser evaluado de manera semestral, siendo el evaluador el jefe inmediato del personal ⁵

El desempeño laboral calificado como eficiente en los establecimientos de salud es primordial para conseguir resultados relevantes y de impacto que mejoren los indicadores de estructura, de proceso y de resultado. Lo

que no se ha evidenciado en el entonces Centro de Salud “Carlos Showing Ferrari”, profesionales con poca responsabilidad, iniciativa y planificación, malas relaciones interpersonales, incumplimiento de las normas y directivas, informes presentados inoportunamente y deficiente confiabilidad en la información de la institución, etc. Lo que causó a la larga baja productividad y una insatisfacción en la atención a los clientes.

Según la evaluación de desempeño laboral realizado por los coordinadores y jefe del establecimiento en el año 2016, se reportó que la mayoría los profesionales de la salud tuvieron un desempeño regular y bueno. Por lo que, surge la incógnita de cómo está la satisfacción del profesional de enfermería y si ésta tiene relación directa con el desempeño laboral. ⁶

Los indicadores de la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería han sido evaluados con las 10 dimensiones del cuestionario Font Roja: satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo, promoción profesional, relación interpersonal, relación interpersonal con los jefes/as, relación interpersonal con los compañeros, status profesional, monotonía laboral y satisfacción con el entorno de trabajo.

Por consiguiente, este trabajo estuvo orientado a determinar la relación de la satisfacción del profesional de enfermería y el desempeño laboral en el Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”. Amarilis-2018

1.2. Justificación.

La satisfacción laboral evalúa los aspectos relevantes del bienestar del trabajador en la organización donde trabaja, ligado con la efectividad de su trabajo. Razón por la que debe preocupar a la mayoría de los gerentes y jefes de las empresas a conocerlo. En ese sentido, es importante conocer los factores favorables que determinan la satisfacción laboral y mejoren el estado emocional que evite los problemas de baja producción.

Es un grueso error que cometen muchas empresas de salud al realizar un sinnúmero de estrategias para mantener satisfechos a sus clientes externos, sin preocuparse por sus clientes internos que son el engranaje de la organización. Muchos expertos manifiestan categóricamente que, el éxito de una institución está relacionado con el nivel de conformidad del empleado

La satisfacción laboral de cada trabajador contribuye involuntariamente a mejorar la imagen de la institución, la calidad de los servicios e influye en el mejoramiento y desarrollo organizacional aumentando los niveles de productividad y provocando de esta manera la satisfacción de los clientes.

El presente estudio se realizó con el fin de determinar la relación entre la satisfacción del profesional de enfermería y su desempeño laboral, información primordial para que los directivos del nosocomio tomen decisiones acertadas que favorezcan el desarrollo integral de la Institución y se fortalezca una atención oportuna de calidad y buen trato.

1.3. Importancia o propósito.

El presente estudio servirá para que los directivos a base de la información actualizada proporcionada sobre el desempeño profesional, la satisfacción laboral y su relación; reorienten estrategias para mejorar; con el fin de contribuir un ambiente de trabajo agradable y una mejora en la atención hacia nuestros clientes.

1.4. Limitaciones.

No hubo limitaciones durante el desarrollo del proyecto e informe de tesis.

1.5. Formulación del problema de investigación general y específicos.

General.

¿Cuál es la relación entre la satisfacción del profesional de enfermería y el desempeño laboral en el Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis-2018?

Específicos.

- ¿Cuáles son las características individuales del profesional de enfermería en el Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis-2018?
- ¿Cuál el nivel de satisfacción del profesional de enfermería en el Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis-2018?
- ¿Cómo está el desempeño laboral del profesional enfermería en el Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis-2018?

1.6. Formulación de objetivos generales y específicos

General.

Determinar la relación entre la satisfacción del profesional de enfermería y el desempeño laboral en el Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis – 2018.

Específicos

- Identificar las características individuales del profesional de enfermería en el Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis-2018.

- Establecer la satisfacción del profesional de enfermería en el Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis-2018.
- Establecer el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis -2018.

1.7. Formulación de hipótesis generales y específicos.

General

Hi Existe relación entre la satisfacción del profesional de enfermería y el desempeño laboral en el Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis -2018.

Ho No existe relación entre la satisfacción del profesional de enfermería y el desempeño laboral en el Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis -2018.

Específicos.

Hi₁ El profesional de enfermería está satisfecho en el Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis -2018.

Ho₁ El profesional de enfermería está insatisfecho en el Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis -2018.

Hi₂ El desempeño laboral es eficiente en el profesional de enfermería en el Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis -2018.

Ho₂ El desempeño laboral es deficiente en el profesional de enfermería en el Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis -2018.

1.8. Variables.

➤ Variable independiente

- Satisfacción del profesional de enfermería

- **Variable dependiente**
 - Desempeño laboral
- **Variables intervinientes (características individuales)**
 - Edad
 - Sexo
 - Estado civil
 - Universidad de estudio
 - Nivel de estudio profesional
 - Tiempo de servicio de la profesión
 - Beneficios laborales que recibe
 - Unidad prestadora de salud donde labora
 - Tiempo de servicio en la unidad prestadora de salud
 - Cargo que ocupa en la unidad prestadora de salud
 - Condición laboral

1.9. Operacionalización de variables.

NOMBRE DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	NATURALEZA	NIVEL DE MEDICIÓN
VARIABLE INDEPENDIENTE	Satisfacción por el trabajo	Satisfacción por el trabajo Interés por las actividades que realiza Sensación por las actividades que realiza Puesto de trabajo por capacidad y trabajo	Cualitativa	Satisfecho
	Tensión relacionada con el trabajo	Percepción de responsabilidad en el trabajo Cansancio luego del trabajo Preocupación en el trabajo fuera de la jornada Cansancio dentro del trabajo Estado emocional en el trabajo	Cualitativa	Insatisfecho
	Competencia profesional	Sensación de estar capacitado Recursos disponibles para un trabajo deseado Percepción de la competitividad en relación a los demás	Cualitativa	

Satisfacción del profesional de enfermería	Presión de trabajo	Falta de tiempo para culminar las tareas Sensación de tener trabajo excesivo	Cualitativa		
	Promoción profesional	Oportunidades para aprender Reconocimiento por la labor que realiza	Cualitativa		
	Relación interpersonal con los jefes	Relación con el coordinador y el jefe de departamento Seguridad por hacer un buen trabajo	Cualitativa		
	Relación interpersonal con los compañeros	Relación con los compañeros de trabajo	Cualitativa	Satisfecho	
	Status profesional	Independencia para organizarse en el trabajo Remuneración adecuada	Cualitativa		
	Monotonía laboral	Trabajo rutinario Repercusión de los problemas de mis compañeros	Cualitativa		Insatisfecho
	Satisfacción con el entorno de trabajo	Condición de las instalaciones del hospital Condición de equipo e instrumental del hospital	Cualitativa		

NOMBRE DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	NATURALEZA	NIVEL DE MEDICIÓN
VARIABLE DEPENDIENTE Desempeño laboral	Desempeño	Planificación: Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo; así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados	Cualitativa	Desempeño laboral eficiente Desempeño laboral deficiente
		Responsabilidad: Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas	Cualitativa	
		Iniciativa: Califica el grado de la actuación laboral espontánea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad	Cualitativa	
		Oportunidad: Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados	Cualitativa	
		Calidad de trabajo: Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en presentación del trabajo encomendado	Cualitativa	

		Confiabilidad y discreción: Califica el uso adecuado de la información que por el puesto las funciones que desempeña deben conocer y guardar reserva.	Cualitativa	
		Relaciones interpersonales: Califica la interrelación personal y adaptación al trabajo en equipo	Cualitativa	
		Cumplimiento de las normas: Califica el cumplimiento de las normas institucionales (reglamento interno de trabajo, procedimientos , instructivos, entre otros)	Cualitativa	

NOMBRE DE LA VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	NATURALEZA	NIVEL DE MEDICIÓN
VARIABLE INTERVINIENTE	Características individuales	Edad	Intervalo	Ordinal
		Sexo	Cualitativa	Nominal
		Estado Civil	Cualitativa	Nominal
		Universidad de estudio	Cualitativa	Nominal
		Nivel de estudio profesional	Cualitativa	Ordinal
		Tiempo de servicio de la profesión	Cuantitativa	Ordinal
		Beneficios laborales que recibe	Cualitativa	Nominal
		Unidad prestadora de salud donde labora	Cualitativa	Nominal
		Tiempo de servicio en la unidad prestadora de salud	Cuantitativa	Ordinal
		Cargo que ocupa en la unidad prestadora de salud	Cualitativa	Nominal
		Condición laboral	Cualitativa	Nominal

1.10. Definición de términos operacionales

- **Satisfacción del trabajo.**

Sentimiento de agrado o desagrado que siente un empleado al realizar sus actividades cotidianas en el trabajo. El grado de satisfacción se evaluó con el cuestionario modificado de Font Roja que determinó si el profesional de enfermería estuvo satisfecho e insatisfecho.

- **Desempeño laboral.**

Es el comportamiento que tiene un trabajador al realizar sus funciones y tareas encomendadas en el establecimiento de salud. Para evaluar el desempeño laboral se utilizó la ficha modificada de evaluación de desempeño para profesionales emitida por el Ministerio de salud con resultado de desempeño eficiente y deficiente.

- **Profesional de enfermería.**

Personal de la con título universitario, colegiado y con autorización para el ejercicio de la profesión.

- **Hospital Materno Infantil.**

Establecimiento especializado para la atención de salud de la mujer, gestante, neonatos e infantes, dedicado a la promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y gestión de salud, teniendo como unidades prestadoras de servicios de salud: consulta externa, emergencia, hospitalización, centro obstétrico, centro quirúrgico, diagnóstico de imágenes, patología clínica, farmacia, hemoterapia y banco de sangre, nutrición y dietética y central de esterilización.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio.

Antecedente Internacional

1. Velásquez Caizaluisa, Fabricio y Villavicencio Chávez, Daniel Alejandro (2016), Ecuador, realizó la investigación “Nivel de estrés laboral en profesionales de salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi-Tulcán) durante el periodo de Setiembre – Octubre del 2016”, con el objetivo de relacionar el nivel de estrés del personal profesional de salud con su desempeño laboral. Siendo un estudio analítico, observacional de tipo transversal, con una muestra de 167 profesionales de la salud. Obteniendo 120 participantes (71.9%) con nivel de estrés percibido, de los cuales 96 (57.5%) presentaron un nivel de estrés bajo mientras que 24 (14.4%) presentaron un nivel de estrés alto. Evidenciándose que los participantes que presentaban estrés presentaron una disminución leve en su desempeño laboral, es decir, que el estrés si presenta una relación con el desempeño laboral.⁷
2. Bautista Rodríguez, Luz Marina (2013), Colombia, realizó la investigación “Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander”, con el objetivo de determinar el desempeño profesional de los egresados del programa de enfermería que labora en instituciones hospitalarias. Se realizó mediante un estudio cuantitativo descriptivo de corte transversal, con una muestra de 120 participantes de la profesión de enfermería que pertenecen a cuatro instituciones hospitalarias del municipio de Cúcuta que cumplieron los criterios de inclusión. Para la recolección de la información se aplicó el instrumento compuesto por datos de identificación, perfil profesional, condiciones generales de trabajo y desempeño laboral; obteniendo resultados en que el 85% de los egresados de manera satisfactoria realizan acciones gerenciales,

administrativas y del cuidado, y solo el 50% de estos desarrolla actividades de educación e investigación. Llegando a la conclusión de que los culminados del programa de enfermería de la Universidad Francisco de Paula Santander consideran que los contenidos aprendidos durante su carrera son excelentes y buenos, y les ha permitido en la práctica profesional desempeñar diversidad de cargos y acciones ⁸

3. Pérez Martínez, Claudia Berenice (2013) México, realizó la investigación “Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un Hospital Público” cuyo objetivo fue identificar la relación existente entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral. Con un estudio de transversal de correlación, cuasi experimental y descriptivo. Utilizó como instrumento tres cuestionarios con respuesta cerrada (cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen, cédula del desempeño para médico y odontólogo y cédula de desempeño para enfermería). A través del análisis de los resultados existe relación positiva significativa entre el compromiso normativo, el desempeño y la capacitación de los médicos, así como, una relación negativa entre el compromiso organizacional, las aptitudes y la calidad técnica y atención médica en las enfermeras.⁹

Antecedentes Nacionales

En el Perú se han hecho diferentes estudios de desempeño laboral, como:

1. Rojas Reyes, Ruth Rosario & Vilchez Paz, Stefany Bernita (2018), en su investigación “Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, enero 2018”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión de talento humano y el desempeño laboral. Se realizó el estudio con enfoque cuantitativo, aplicada, de diseño no experimental y nivel correlacional, participando 50 trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la observación,

entrevista y encuesta, y como instrumento un cuestionario de la autora Kiember Inca Allcahuaman. Los resultados revelaron que existe relación estadísticamente entre las variables gestión de talento humano y el desempeño laboral.¹⁰

2. Inca Parra, José Albino (2016), en su investigación “Motivación y desempeño laboral en 2BO del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2016”, cuyo objetivo fue establecerla relación entre motivación laboral con el desempeño laboral. Se realizó bajo el enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y diseño transversal. La muestra estuvo por toda la población de médicos, enfermeros y técnicos, haciendo un total de 73 colaboradores. Los instrumentos utilizados fueron la escala de motivación laboral (Steers R. y Braunstein D.) y la ficha de evaluación del desempeño laboral MINSA. El grado de motivación laboral encontrado fue mediano y el nivel de desempeño laboral fue excelente. Los resultados encontrados mostraron que existe relación positiva y débil entre motivación y desempeño laboral.
11
3. Ramos Núñez, N. & Ticona Maita N. (2016), en su investigación “Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital III Goyenche- Arequipa”, cuyo objetivo fue determinar la influencia del estrés en el desempeño laboral, con diseño no experimental, de tipo correlacional-causal, transversal, con una población muestral de 104 enfermeras. Los resultados reportan que el desempeño laboral de las enfermeras es regular 46.2% y es influido por el estrés predominante leve que la en la dimensión física se observa en 61.5%, en la dimensión psicológica en 49% y en la dimensión social en 56.7%. La conclusión fue que el estrés en mayor proporción es leve e influye en el Desempeño Laboral del personal de enfermería de los diversos servicios del Hospital Goyeneche quiere decir que si el estrés se presenta entonces el desempeño no va a ser muy bueno¹²
4. Llagas Chafloque, María Graciela (2015) en su investigación “Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera

servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-2015” cuyo objetivo fue determinar la relación de la motivación con el desempeño laboral de las enfermeras del servicio de Neonatología. El estudio fue de método hipotético-deductivo, de tipo sustantiva, nivel descriptivo correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal con enfoque cuantitativo, con una población en estudio de 30 profesionales. La técnica utilizada fue la encuesta y la observación, el instrumento fue un cuestionario tipo Likert. Los resultados obtenidos fueron 30% del personal presentan un nivel alto de motivación, un 46.67 un nivel medio y un 23.33% un nivel bajo y con respecto al desempeño laboral el 36.67% presentan un nivel eficiente, el 50% un nivel regular y 13.33% un nivel deficiente. En la comprobación de hipótesis se acepta la hipótesis alterna, existiendo una relación directa y positiva entre ambas variables. ¹³

5. Oliva Estrada, Elmer (2015), en su investigación “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera, Lima – Perú 2015” cuyo objetivo general fue determinar si existe relación positiva y significativa entre las variables motivación y el desempeño laboral. El tipo de investigación fue básica, con diseño no experimental, transversal y correlacional, con una muestra de 130 trabajadores. De acuerdo a las conclusiones, la motivación y el desempeño laboral se encuentran relacionados positiva y significativa. Según los resultados obtenidos la mayoría de trabajadores se encuentran con nivel de motivación bueno y desempeño laboral poco eficiente. ¹⁴
6. Reynaga Utani, Yolanda (2015), en su estudio “Motivación y desempeño laboral en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas”. El trabajo de investigación es un estudio de enfoque cuantitativo de tipo correlacional, cuyo objetivo fue determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral de 100 personales entre hombres y mujeres de diferentes profesiones, en relación a la técnica se utilizó la encuesta e instrumento el cuestionario, concluyendo que la motivación influye directamente en el desempeño

laboral del personal, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente en el Hospital ¹⁵

7. Siccha Tuesta, Víctor (2015), en su tesis “Identidad profesional y desempeño laboral del profesional de enfermería Hospital Regional Virgen de Fátima”, cuyo objetivo fue determinar si existe relación entre la identidad profesional y el desempeño laboral del profesional de enfermería. El diseño metodológico corresponde a una investigación básica no experimental, de diseño correlacional, de corte transversal, para medir las variables se utilizó el método de la encuesta y la técnica de cuestionario. Los resultados fueron el 47.3% (26) tienen identidad profesional alta y desempeño laboral aceptable y el mismo porcentaje tienen alta identidad profesional y desempeño laboral eficiente. Lo cual permite afirmar que las variables en estudio no tienen relación estadística, es decir se acepta la hipótesis nula y se concluye que ambas variables son independientes. ¹⁶

Antecedentes Locales.

En la región Huánuco se han hecho diferentes estudios relacionados con desempeño laboral, como:

1. Silva Egoavil, Celia María (2016), en su investigación “Relación que existe entre desgaste laboral y desempeño de los trabajadores de la Red de Salud, Huánuco-2016” con la finalidad de determinar la relación que existe entre desgaste laboral y desempeño. Se utilizó el método de investigación no experimental, con diseño descriptivo correlacional, de tipo básico y nivel descriptivo, con una muestra de 68 trabajadores. El instrumento utilizado fue el cuestionario de Maslach Burnout Inventory. Llegando a las siguientes conclusiones: 50% presentaron nivel bajo de desgaste laboral y 79.4% manifestaron un desempeño laboral adecuado. En la prueba de hipótesis se acepta la hipótesis de investigación afirmando que existe relación significativa entre desgaste laboral y desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco. ¹⁷

2. Ramos Retis, Luis Miguel (2016), en su investigación “Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el Centro de Salud Perú Corea – Huánuco, 2016” con el objetivo de determinar la relación que existe entre el nivel de estrés y el desempeño laboral. Con un estudio correlacional, realizado a 41 profesionales. Se empleó dos instrumentos para la recolección de datos: inventario de Burnout de Maslach y evaluación de desempeño laboral. Con resultados: 78% presentan un nivel de estrés medio y 22% nivel bajo de estrés. En cuanto al desempeño 58.5% calificaron como excelente y 41.5% como regular. Mediante la prueba de hipótesis se estableció que no existe significativa entre las variables de nivel de estrés y desempeño laboral. ¹⁸
3. Soria Machuca, Samuel (2014), en su investigación “Determinantes del trabajo en el desempeño de los licenciados de enfermería en el Hospital I EsSalud, Tingo Maria-2014” con la finalidad de determinar la relación de las determinantes de trabajo en el desempeño laboral. La investigación fue de tipo observacional, prospectivo y transversal, con diseño relacional, con una muestra de 22 licenciados (as). Las técnicas de recolección de la información la ficha de evaluación de desempeño laboral Concluyo que el 25 % con buen desempeño tiene estudios de maestría o doctorado, un 83,3 % y 100 % con desempeño bueno poseen estudios de segunda especialización y de especialidad en el área. De lo que se puede interpretar que el desempeño laboral depende de la consideración a cargos que tienen para con el personal de enfermería y se relaciona además de los reconocimientos ¹⁹

2.2. Bases teóricas

TEORIAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.

TEORIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE HERZBERG

Herzberg propuso la teoría de los dos factores, conocida también como la Teoría de la motivación e higiene, el cual tiene criterio que el nivel de rendimiento en las personas varía en función a la satisfacción, o sea, que las respuestas hacia el trabajo son diferentes cuando se siente bien o cuando se siente mal. Según esta teoría los individuos están influenciadas en el trabajo por dos factores importantes, a saber.

- **La satisfacción.** Que es fundamentalmente el resultado de los factores de la motivación. Estos componentes ayudan a incrementar la satisfacción de la persona, pero tienen poco efecto sobre lo contrario la insatisfacción. Los factores son
 - Trabajo estimulante: posibilidad de manifestar la propia personalidad y de desarrollarse plenamente
 - Sentimiento de autorrealización: la seguridad de contribuir en la realización de algo de valor.
 - Reconocimiento de una labor bien hecha: es la confirmación de que se ha realizado un trabajo importante.
 - Logro o cumplimiento. La oportunidad de llevar a cabo cosas interesantes
 - Responsabilidad mayor: la consecución de nuevas tareas y labores que amplíen el puesto y brinden al individuo mayor control del mismo
- **La insatisfacción.** Es el resultado final de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, van a causar una insatisfacción, su presencia tiene poco o ningún efecto sobre la satisfacción a largo mediano y/o plazo. Los factores de higiene son:
 - Factores económicos: sueldos, salarios y prestaciones
 - Condiciones laborales: iluminación y temperatura adecuadas, entorno físico seguro.

- Seguridad: privilegios de antigüedad, procedimientos sobre quejas, reglas de trabajo justas, políticas y procedimientos de la compañía
- Factores sociales: oportunidades para interactuar con los demás trabajadores y para convivir con los compañeros de trabajo.
- Categoría: títulos de los puestos, oficinas propias y con ventanas, acceso al baño de los directivos.

Estos factores higiénicos se refieren a las necesidades primarias de Abraham Maslow: las necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad, aunque incluye algún tipo social. Mientras que los factores motivacionales se refieren a necesidades secundarias: de estigma y autorrealización.

Muchos no están de acuerdo con esta teoría, algunos críticos comentan un conjunto de efectos negativos y contradictorios como el aumento de la ansiedad, incremento del conflicto entre las expectativas personales y los resultados de su trabajo, sentimiento de explotación cuando la institución no acompaña las nuevas obligaciones con el aumento del salario, posible reducción de las relaciones interpersonales, entre otros.²⁰

TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE McCLELLAND

David McClelland sostuvo que todas las personas poseen:

- Necesidad de logro. Se refiere al esfuerzo por salir adelante, el logro en relación con un grupo de estándares, la lucha por un futuro mejor:
 - Deseo de la excelencia
 - Trabajo bien realizado
 - Acepta responsabilidades
 - Necesita feedback
- Necesidad de poder. Se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no lo harían, es decir se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás.

- Le gusta que le consideren importante
 - Quiere prestigio y status
 - Le gusta que predomine sus ideas
 - Suele tener mentalidad política
- Necesidad de afiliación: Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás integrantes de la organización.
 - Le gusta ser popular
 - Le gusta el contacto con los demás
 - Le disgusta estar solo, se siente bien en equipo
 - Le gusta ayudar a otra gente.

Las personas se encuentran motivados, de acuerdo con la intensidad de su deseo de desempeñarse, en términos de una norma de excelencia o de tener éxito en situaciones competitivas.

En la investigación acerca de la necesidad de logro, McClelland encontró que los grandes realizadores se diferencian de otros por su deseo de realizar mejor las cosas, buscan situaciones, en las que tengan la responsabilidad personal de brindar soluciones a los problemas, situaciones en las que pueden recibir una retroalimentación rápida acerca de su desempeño, a fin de saber si están mejorando o no y por último, situaciones en las que puedan entablar metas desafiantes; no obstante les molesta tener éxito por la suerte, es decir prefieren el desafío de trabajar en un problema y cargar con la responsabilidad personal del éxito o fracaso. Además, evitan las tareas no muy fáciles o muy difíciles. Al superar obstáculos, desean sentir que el resultado, es decir su éxito o fracaso, depende de sus propias acciones. Los grandes realizadores se desempeñan mejor cuando perciben que tienen una oportunidad de éxito del 50% y una de fracaso de 50%, pues así poseen una buena posibilidad de experimentar sentimientos de logro y satisfacción de sus esfuerzos.

Por otra parte, los individuos que poseen una alta necesidad de poder, disfrutan el encontrarse a cargo de los demás, se esfuerzan por

influenciarlos, además ansían ser colocados en situaciones competitivas y dirigidas al estatus, y tienden a interesarse más por el prestigio y la consecución de influencia sobre los demás, que en el desempeño eficaz.

La tercera necesidad es la de afiliación, que no ha recibido mucha atención por parte de los investigadores. Pero que a la larga crea un ambiente grato de trabajo, que influye y están claramente relacionadas con las otras necesidades. Por ejemplo, el hecho de mantener buenas relaciones con los demás miembros de la organización, podrá producir que un gerente, más que poder coercitivo sobre sus subordinados, se gane el poder bajo la forma de autoridad; que a la larga le ayudará a conseguir eficientemente las metas trazadas por la organización y las personales en consecuencia. En esta situación se observa claramente una relación entre las necesidades de afiliación, logro y poder.²¹

TEORÍA DE LA EQUIDAD

La teoría de la equidad de Adams explica la influencia que la percepción de un trato justo, tiene en la motivación de los individuos. O, desde otro punto de vista, en su desmotivación.

La teoría de la equidad es aplicable a toda situación en la que se produce un intercambio. No solo en el ámbito laboral. Cuando dos personas intercambian algo, existe la posibilidad de que una, o ambas, sientan que el intercambio fue injusto.

Las personas solemos a compararnos con las personas de nuestro entorno, con las situaciones de otras personas, dentro y fuera del trabajo. Así, planteamos una percepción sobre lo que es justo o injusto.

Si el resultado de la comparación es entendido como justo, es más probable que las personas se sientan motivadas. Al contrario, cuando perciben que son tratadas injustamente, aparece tensión y desmotivación.

En definitiva, al compararse con otros, las personas desean ser tratadas justamente por sus contribuciones a la organización y las creencias con relación a lo que es justo e injusto pueden afectar su motivación, actitudes y, por tanto, a sus comportamientos en el trabajo.

Es de menester mencionar que la teoría de la equidad se relaciona con otros enfoques de la motivación, como la Jerarquía de las Necesidades, la Teoría de los dos Factores y la Teoría de las Expectativas.

Al percibir lo que obtenemos del puesto (salidas) como consecuencia de nuestras contribuciones a la empresa (insumos).

Después, comparamos nuestra relación salidas-insumos con la relación salidas/insumos de otras personas (referentes) en similar situación.

Si como resultado de la comparación percibimos que nuestra relación salidas/insumos es igual a la de las personas de referencia, entendemos que nuestra situación es justa. Es de equidad.

En caso de que el resultado se perciba como una relación desigual, consideramos que la situación es injusta, de inequidad. Esta inequidad puede ser negativa, cuando el balance es perjudicial para el individuo; o positiva, cuando es favorable.

De este modo, el sentimiento de injusticia genera tensión. A medida que la desigualdad aumenta, la tensión aumentará. Es esta tensión la que impulsa al individuo a actuar para corregir la situación.

Los referentes son las personas con quienes el individuo hace la comparación.

LOS REFERENTES

Desde el punto de vista de la teoría de la equidad, hay cuatro grupos de referencia para realizar las comparaciones:

- **Auto-Interno:** La experiencia de la persona, en puestos diferentes, dentro de su organización actual.
- **Auto-Externo:** La experiencia del individuo en otras organizaciones en las que trabajó.
- **Otros-Interno:** Personas, o grupos de personas, en la actual organización del individuo.
- **Otros-Externo:** Personas, o grupos de personas, en organizaciones distintas de la que trabaja el individuo.

SALIDAS E INSUMOS

Las entradas se definen como las aportaciones que hace el individuo a la organización. El producto de ellas, lo que recibe, son las salidas o resultados.

Son múltiples los componentes que pueden considerarse como entradas o resultados. Además, la significación de cada uno de ellos es subjetiva, lo que dificulta su determinación de forma exacta.

INSUMOS (Contribuciones)	SALIDAS (Resultados)
Lo que apporto con mi trabajo.	Lo que obtengo por mi trabajo.
Esfuerzo	Salario
Habilidades	Incentivos económicos
Capacidad de trabajo	Status
Rendimiento	Reconocimiento
Lealtad	Reputación
Compromiso	Responsabilidad
Adaptabilidad	Sentido de logro
Flexibilidad	Elogios
Aceptación de otros	Estímulo
Determinación	Desarrollo de carrera
Entusiasmo	Beneficios sociales
Sacrificio personal	Seguridad en el empleo

En síntesis, los resultados son las recompensas que recibe un individuo por sus insumos.

Los resultados pueden incluir salario, incentivos, beneficios sociales, estatus... En general, tanto recompensas extrínsecas, como intrínsecas.

El valor de los resultados lo determina el individuo. Así, una persona en concreto puede considerar su titulación académica como más valiosa que la de otra. O calificar como valioso un horario fijo y sin desplazamientos a otras ciudades, más que los ingresos superiores de otro compañero que se desplaza a otras ciudades con frecuencia.

El individuo calcula así los valores subjetivos de insumos y resultados; y luego los compara con los cocientes de los demás referentes para determinar si la situación es equitativa.

Mecanismos de Reducción de la Inequidad

Al percibir inequidad, se genera tensión que, a su vez, impulsa al individuo a poner en marcha mecanismos que reduzcan tal tensión. Hay dos tipos de mecanismos que se aplican para restablecer la equidad: conductuales y cognitivos.

Mecanismos Conductuales

Estos mecanismos hacen referencia a los comportamientos dirigidos a modificar los insumos o los resultados del individuo. Estas conductas pueden ser positivas o negativas.

Por ejemplo, al percibir una inequidad negativa el individuo puede reducir sus insumos o contribución, disminuyendo la productividad para así resultar en un balance más equilibrado entre lo que aporta y lo que recibe. En este caso, reduce su aportación.

También puede suceder que se sienta sobre recompensado. Entonces, puede incrementar su contribución, mediante más esfuerzo o mayor calidad en su trabajo, por ejemplo. Aumenta así los insumos.

En ambos casos, la insatisfacción con la inequidad percibida lleva a reducir o aumentar, respectivamente, las contribuciones para alcanzar la equidad.

Ante la inequidad percibida, las personas pueden emplear alternativas como las siguientes:

- Modificar sus insumos para que se equilibren con los resultados: reducir la productividad, aumentar el absentismo, esforzarse menos en alcanzar la calidad.
- Cambiar los resultados para que coincidan con los insumos: robar, solicitar aumentos de sueldo.
- Intentar influir en otros (sus referentes) para que aumenten sus aportaciones.
- Renunciar al puesto de trabajo y salir de la empresa.

Mecanismos Cognitivos

Con mayor dificultad de aplicación, ya que supone distorsionar las percepciones, requieren de menor esfuerzo que los anteriores.

Los mecanismos cognitivos desarrollan justificaciones para la inequidad. Pueden consistir en cambiar el referente de comparación o intentar percibir en las referentes condiciones menos ventajosas (el otro gana más, pero tiene que madrugar más porque vive lejos del trabajo).²²

TEORÍA DE LA EXPECTATIVA DE VROOM.

La teoría de la expectativa explica los procesos mentales que guían elecciones y comportamientos. La teoría de la expectativa propone que los individuos deciden actuar de determinada manera basados en su expectativa por el resultado final.

La teoría de la expectativa explica el proceso comportamental de por qué los individuos son motivados a elegir un comportamiento sobre otro. Explica también cómo los individuos toman decisiones para alcanzar un resultado que perciben más valioso.

En el comportamiento organizacional, la teoría de la expectativa se relaciona con la definición de motivación de Víctor Vroom. El propone que una persona decide comportarse de determinada manera eligiendo un comportamiento sobre otros, basándose en el resultado esperado de ese comportamiento

En la teoría de Vroom dentro del comportamiento organizacional, lo básico de la motivación se compone de tres dimensiones:

- La expectativa del individuo de que el esfuerzo conducirá al rendimiento previsto.
- La instrumentalidad de este rendimiento se basa en el logro de un resultado determinado.
- La conveniencia del resultado (conocido como valencia) para el individuo.

Vroom introduce tres variables dentro de la teoría de la expectativa: Valencia (V) Expectativa (E) e Instrumentalidad (I).

- Valencia: Mide el valor que una persona le da a determinada recompensa
- Expectativa: Mide la confianza de la persona en ser capaz de obtener los resultados esperados. Es una medida puramente subjetiva de lo que cree el individuo en sí mismo.
- Instrumentalidad: Mide la extensión por la cual un individuo cree que su manager u organización repartirá las recompensas que fueron prometidas ²³

TEORÍA DE LA FIJACIÓN DE METAS

Planteada por Edwin Locke, esta teoría se aplica especialmente en el mundo de las empresas y los recursos humanos para motivar.

Desde hace años, la psicología de las organizaciones ha intentado explicar conceptos como la motivación del trabajador o su rendimiento

Dicha teoría afirma que la intención de alcanzar una meta es una fuente básica de la motivación en el trabajo. Esta teoría se considera como una de las más importantes acerca de la gestión de los recursos humanos.

CARACTERÍSTICAS GENERALES

Edwin Locke es un psicólogo estadounidense que elaboró la teoría de fijación de metas en 1968. Su objetivo era explicar las acciones humanas en situaciones específicas de trabajo.

Según Locke, la motivación del individuo para alcanzar las metas que se proponga estará determinadas por las propias metas o por el simple hecho de habérselas propuesto.

FIJACIÓN DE METAS Y OBJETIVOS

Edwin Locke define una meta como aquello que una persona se esfuerza por conseguir. Las metas son importantes para el ser humano ya que motivan y guían sus actos. Así, según la teoría de Locke, la intención de alcanzar metas es una fuente básica de motivación para el ser humano.

Las metas, además, nos impulsan a dar lo mejor de nosotros mismos, a tener una ilusión o aspiración y a mejorar nuestro rendimiento. Según la teoría de fijación de metas de Edwin Locke, las personas buscan y crean sus propias metas mediante las decisiones previas adecuadas. Una vez establecidas las metas, las personas se comprometen para alcanzarlas.

Para Locke, la mejor meta será la que se plantee como un desafío accesible, realista y posible.

AUTOEFICACIA

Según E. Locke la autoeficacia es la creencia de la persona de que es capaz de desarrollar una determinada tarea, o por ende, alcanzar una determinada meta. A mayor autoeficacia, mayor confianza en las habilidades que permitirán alcanzar tal meta.

El establecimiento de metas, al centrarse en el comportamiento, implica el desarrollo de la motivación de la persona. La motivación aumentará si la persona muestra autoeficacia, es decir, si piensa que sus comportamientos le llevarán a alcanzar la meta que se propuso. Así, se producirá una retroalimentación entre conducta, meta y éxito.

APLICACIÓN A LOS RECURSOS HUMANOS

La teoría de fijación de metas de Edwin Locke se centró en el ámbito de los Recursos Humanos, es decir, del trabajador y las organizaciones. Así, según la teoría, las metas indican a los empleados lo que es necesario hacer o desarrollar y cuánto esfuerzo será necesario

invertir. Locke relacionó la satisfacción de los trabajadores de cualquier organización con la consecución de objetivos.

El primer paso para empezar a desarrollar la motivación hacia una meta, es mostrar predisposición o intención de alcanzarla. La meta deberá ser planteada para el trabajador como un reto o desafío, y requerirá cierto esfuerzo por su parte. La motivación favorecerá el éxito de la tarea al aumentar las probabilidades de que el trabajador se esfuerce para lograrla.

¿CÓMO DEBEN SER LAS METAS U OBJETIVOS?

La teoría de fijación de metas de Edwin Locke plantea la necesidad de que las metas sean claras y alcanzables para poder mantener la motivación. Según Locke, las condiciones de las metas son que:

- Deben ir desde simples a complejas, y alcanzarse de forma gradual.
- Deben ser claras y establecer el nivel de desempeño que requieran, así como la recompensa que proporcionan.
- Deben considerar las diferencias individuales de las personas.

Además, los objetivos o metas que se planteen a los trabajadores deberán ser lo suficientemente interesantes para despertar su motivación y movilización a conseguirlos. Por ello, las organizaciones deberán fomentar dicho interés, y proponer tareas atractivas para el trabajador.

Si los objetivos son muy generales (poco concretos), ambiguos o abstractos, la probabilidad de motivar al trabajador para conseguirlos disminuirá drásticamente. De esta forma, establecer objetivos específicos y congruentes con la capacidad de la organización, aumenta el nivel de ejecución de los trabajadores si lo comparamos con situaciones donde los objetivos han sido definidos vagamente.

Así, cuanto más específico sea un objetivo, más eficaz será para motivar la realización del comportamiento adecuado. Esto lo podemos

relacionar con la participación de los trabajadores en la empresa, ya que ella mejorará la eficacia y el rendimiento del trabajador y por extensión, de la empresa.

FUNCIONES DE LAS METAS

Las metas, según la teoría de fijación de metas de Edwin Locke, tienen diversas funciones:

- Ayudan a centrar la acción y la atención a la tarea.
- Movilizan la energía, los recursos y el esfuerzo del individuo.
- Aumentan la persistencia y la perseverancia.
- Ayudan a elaborar estrategias

CONDICIONES

El establecimiento de metas será más fácil si se cumplen una serie de condiciones:

- Claridad
- Compromiso
- Complejidad de la tarea
- Retroalimentación

DESVENTAJAS DE LA TEORIA

Las desventajas de plantearse metas son las siguientes:

- Requieren tiempo.
- La teoría se basa en las recompensas con el fin de mantener a los trabajadores motivados.
- Requieren esfuerzo. ²⁴

TEORÍA DE REFUERZO

La teoría del reforzamiento de Skinner, también conocida como teoría del condicionamiento operante, es una de las bases de la llamada psicología cognitivo – conductual. Se basa en la idea de que los

organismos aprenden unas conductas u otras en función de premios (llamados refuerzos) o castigos

A pesar de la aceptación por parte de la comunidad científica del condicionamiento clásico de Pavlov, Skinner creía que este modelo era demasiado simple como para poder explicar completamente el aprendizaje humano.

Por lo tanto, basándose en la ley del efecto de Thorndike, empezó a investigar cómo los animales aprendían a realizar diferentes conductas. Tras la formulación de la teoría, el conodicionamiento operante sirvió durante muchos años como única explicación del comportamiento humano.

Más adelante, surgieron muchos otros enfoques psicológicos que pusieron en duda algunos de los fundamentos de la Psicología Conductista basada en las teorías de Skinner.

En concreto, en los años 70 apareció otro enfoque (la psicología cognitiva), que complementaba la teoría del condicionamiento. De esta manera, surgió el modelo predominante actualmente en Psicología, la teoría cognitivo – conductual.

BASES DE LA TEORÍA DEL REFORZAMIENTO DE SKINNER

Skinner creía que la mejor forma de entender el comportamiento (tanto humano como animal) era observando las causas de una acción y sus consecuencias. Este enfoque fue más adelante conocido como “condicionamiento operante”.

El nombre surge debido a los llamados “operantes”, que son acciones que realiza un organismo y que tienen un efecto en el entorno. Este efecto puede ser positivo (como que un animal encuentre comida si va por un determinado camino) o negativo (como quemarse la mano al tocar el fuego).

Si el organismo consigue un efecto positivo, se considera que la conducta queda “reforzada”, y por lo tanto es más probable que vuelva a producirse en el futuro. Por el contrario, si el efecto que se consigue es negativo, la conducta es “castigada” y tenderá a disminuir su frecuencia en el futuro, o incluso a desaparecer.

Skinner estudió las leyes del condicionamiento operante utilizando animales, especialmente palomas, que introducía en la llamada “Caja de Skinner”.

En ella, los animales eran premiados o castigados en función de las conductas que exhibieran, permitiendo que el científico observase los efectos de diferentes tipos de refuerzos y castigos, su frecuencia.

TIPOS DE RESPUESTAS EN LA TEORÍA DE SKINNER

A pesar de que comúnmente tan sólo oímos hablar de refuerzos y castigos, realmente Skinner dividió las posibles respuestas a la conducta de un organismo en cinco tipos: respuesta neutral, refuerzo positivo, refuerzo negativo, castigo positivo y castigo negativo.

Aunque cada una de ellas tiene un efecto diferente en la conducta del organismo, se pueden agrupar en tres tipos: las que no provocan cambios en la conducta, las que aumentan la probabilidad de que se vuelva a producir en el futuro, y las que la disminuyen.

RESPUESTA NEUTRAL

Los operantes neutrales son todas las consecuencias de una acción que ni aumentan ni disminuyen la probabilidad de que ésta vuelva a producirse en el futuro. Son las menos comunes de todos los tipos de respuestas: en general, muy pocos operantes son totalmente neutrales.

Un ejemplo de operante neutral sería el siguiente. Si un estudiante sale a exponer un trabajo delante de toda su clase, y no recibe una respuesta calurosa (aplausos, felicitaciones, etc.) pero tampoco una mala respuesta, es probable que no se sienta ni más ni menos predispuesto que antes a volver a presentar un trabajo en público.

REFUERZO POSITIVO

Como ya sabemos, un refuerzo es un operante que aumenta la probabilidad de que una conducta vuelva a producirse en el futuro. Sin embargo, ¿qué significa que un refuerzo sea positivo?

La etiqueta de “positivo”, tanto para refuerzos como para castigos, no tiene nada que ver con que la respuesta sea buena o mala. Por el contrario, se considera un operante como positivo si se le da algo al organismo, y como negativo si se le quita algo.

Por lo tanto, un refuerzo positivo es un operante en el que el organismo recibe algo que hace que se vuelva más probable la repetición de la conducta premiada en el futuro.

El ejemplo clásico es el siguiente: si una rata pulsa una palanca y recibe comida, será más probable que vuelva a pulsarla en el futuro.

REFUERZO NEGATIVO

Ya hemos visto que “refuerzo” significa que se aumenta la probabilidad de una conducta en el futuro, y “negativo”, que se elimina algo como respuesta al organismo.

Es decir, un refuerzo negativo sería un operante en el que se elimina algo desagradable para el animal, lo que hace que la probabilidad de que se vuelva a producir la conducta aumenta.

Un ejemplo en el que se ve claramente cómo funciona este tipo de refuerzo es con la conducta de rascarse. Cuando nos pica una parte del cuerpo, tenemos una sensación desagradable de la que nos queremos deshacer; al rascarnos, esa molestia desaparece, por lo que la conducta queda reforzada y es más probable que volvamos a realizarla en el futuro.

CASTIGO POSITIVO.

La otra cara de la moneda de los refuerzos son los llamados “castigos”: operantes que provocan que la conducta se repita con menos frecuencia, o incluso, que desaparezca por completo.

El castigo positivo es lo que comúnmente entendemos como castigo en el lenguaje coloquial. Consiste en una respuesta desagradable para el organismo que, al recibirla, tenderá a disminuir la conducta que le ha llevado a experimentar el castigo.

Ejemplos de castigo positivo serían los siguientes: quemarse al tocar algo caliente, recibir un grito después de hacer algo mal, sentirse enfermo tras comer algo en mal estado.

CASTIGO NEGATIVO.

El último tipo de operante es, tal vez, el más complicado de entender para la mayoría de la gente. Se trata de un castigo, por lo que su función principal es reducir la frecuencia de una conducta; sin embargo, la forma de castigar al organismo consiste en quitarle algo que es placentero para él.

Un ejemplo muy claro es el de quitarle un juguete a un niño si se está portando mal, para que deje de hacerlo, o retirarle la atención a alguien si nos está tratando mal. ²⁵

2.3. Bases conceptuales

DESEMPEÑO.

Es la acción de cumplir una actividad encomendada en el trabajo por el jefe inmediato superior u otro similar con el fin de observar la destreza o esfuerzo del trabajador ²⁶

DESEMPEÑO LABORAL

Desempeño laboral es el producto del trabajo del empleado al ejecutar sus obligaciones y tareas exigidas e implantadas por el puesto donde labora específicamente, permitiendo al gerente evaluar sus competencias y capacidades

En el desempeño del trabajo aparte de ver sus competencias es importante evidenciar lo intangible que favorezcan o entorpezcan el rendimiento del trabajador

Según EcuRed.:

El término desempeño laboral se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes (la eficiencia, calidad y productividad con que desarrolla las actividades laborales asignadas en un período determinado), el comportamiento de la disciplina (el aprovechamiento de la jornada laboral, el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las específicas de los puestos de trabajo) y las cualidades personales que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.²⁷

EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL

Según Chiavenato (2000) “La evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro”

Según Gibson (1997) “La evaluación del desempeño es un proceso sistemático mediante el cual se evalúa el desempeño del empleado y su potencial de desarrollo de cara al futuro”.

Según Baggini (1999) “La evaluación del desempeño es el proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado.”²⁸

IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

Es importante evaluar el desempeño laboral de empleado para un desarrollo progresivo de la institución. La evaluación ayudará a potenciar las fortalezas y disminuir debilidades de los personales, enmarcándolos cada vez más cerca de la misión, visión de la institución propiciando siempre una buena cultura organizacional.

En ocasiones puede suceder que el trabajador se niegue a participar en la evaluación por considerarlo como intencionado a algún interés creado particularmente y al no obtener una evaluación satisfactoria; que, en ciertas, situaciones puede costarle su puesto de trabajo. Para evitar esto, la institución debe dar soluciones reales que promuevan a la mejora en el rendimiento del trabajador.²⁹

FINALIDAD DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

La evaluación de desempeño tiene como fin fundamental de establecer la valía de la labor que realiza el trabajador dentro de la organización. Como también, permite tasar el grado de competitividad de la empresa, ya que la suma del desempeño de todos los trabajadores se evidenciará en los resultados y logros de los objetivos propuestas.

Otra finalidad importante dice Santiago Mora: “es que la evaluación de méritos busca tanto expresar el reconocimiento empresarial a los mejores colaboradores, como alentar a los demás a emularlos, generando así una espiral que apunta a elevar la actuación en su conjunto”.

La evaluación del desempeño laboral dentro de una institución tiene otras finalidades: medir el potencial humano por medio de las

labores encomendadas, fijar puntos fijos para valorar la productividad, establecer salarios, bonos y compensaciones por el desempeño, identificar necesidades en temas de capacitación y desarrollo profesional, evaluar la productividad y competitividad de las unidades de la empresa, establecer programas de promoción, ascensos y rotaciones de manera viable, mejorar las relaciones interpersonales entre los trabajadores priorizando un buen clima organizacional, validar los procesos de selección y asignación de los empleados, mejorar las relaciones entre jefe y trabajador, etc.

OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

El principal objetivo de una evaluación del desempeño de un trabajador de una institución es saber su rendimiento y conducta en el puesto que se desempeña. Así como también de fijar su nivel de contribución a las metas reales de la empresa.

De manera indirecta es un instrumento importante para identificar un sistema de evaluación de acuerdo a las normas legales establecidas por el Ministerio de trabajo y promoción del empleo. La evaluación del desempeño tiene como objetivos específicos:

- Evaluar los estándares individuales establecidos en concordancia con los objetivos.
- Verificar de manera periódica ya sea de manera trimestral, semestral y anual el aporte individual y del grupo humano con quien trabaja
- Asignar de acuerdo a su rendimiento laboral bonos e incentivos laborales.
- Reformular formas de evaluación como parte de una cultura organizacional adecuada.

- Mejorar las relaciones interpersonales entre jefe, coordinador y trabajador en todo momento y más aún en el momento de la evaluación.
- Tener información de evaluaciones anteriores que sirva como especie de seguimiento para ir viendo el progreso del desempeño y comportamiento de los trabajadores.
- Efectivizar rotaciones del personal de acuerdo a su pericia, destrezas evidenciadas en su trabajo
- Identificar de manera oportuna necesidades de capacitación de los personales ³⁰

VENTAJAS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

- **Mejorar el Desempeño:** al evaluar el desempeño laboral se hace conocer al interesado no sólo sus cualidades sino también los aspectos que tiene que mejorar. Para ello, el jefe debe apoyar a su personal para mejorar su desempeño.
- **Políticas de Compensación:** al tener la información completa del desempeño laboral de todos los trabajadores. Va existir empleados que sobresalen en su desempeño para ellos se debe propiciar incentivos económicos como no económicos.
- **Decisiones de Ubicación:** la evaluación del desempeño permite también ubicar a los personales en un puesto donde mejor se puedan desenvolver.
- **Necesidades de capacitación y desarrollo:** al evidenciar un desempeño deficiente del empleado indica que probablemente necesite capacitarse. Así, mismo el desempeño eficiente puede indicar un desempeño potencial que no está siendo bien aprovechado por la institución.
- **Planeación y Desarrollo de la Carrera Profesional:** la evaluación del desempeño puede hacer que el personal busca posibilidades de desarrollo profesional.

- **Imprecisión de la Información:** un desempeño deficiente puede dar pésima información para el análisis de un puesto de trabajo, que al final puede terminar en toma de decisiones desacertadas que pueden poner el riesgo de la productividad de la empresa.
- **Errores en el Diseño de Puesto:** cuando existe un desempeño deficiente puede indicar errores de concepción del puesto donde labora el personal. La evaluación permanente ayuda a identificar estas falencias.
- **Desafíos Externos:** en ocasiones el desempeño está influenciado por factores externos, como la familia, la salud, la economía, etc.

Es importante, que la empresa identifique para que pueda ayudar en la solución de estos en algunos casos el desempeño se ve influenciado por factores externos, como la familia, la salud, las finanzas, etc. Si estos factores aparecen como resultado de la evaluación del desempeño, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda

PREPARACIÓN DE LA EVALUACION DE DESEMPEÑO

El objetivo de la Evaluación del Desempeño, es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado lleva a cabo su puesto. A fin de lograr este objetivo, los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto y ser prácticos y confiables.

Existen elementos comunes:

- **Estándares de desempeño:** la evaluación requiere de estándares del desempeño, que constituyen los parámetros que permiten mediciones más objetivas.
- **Mediciones del desempeño:** son los sistemas de calificación de cada labor. Deben ser de fácil uso, confiables y evaluar los elementos esenciales que determinan el desempeño laboral.

- **Elementos subjetivos del calificador:** las mediciones subjetivas del desempeño pueden conducir a distorsionar la calificación. Estas pueden ocurrir con frecuencia cuando el calificador no logra conservar su imparcialidad en estos aspectos:
 - Prejuicios personales.
 - Efecto de acontecimientos recientes.
 - Tendencia a la medición central.
 - Efecto de halo o aureola.
 - Interferencia de razones subconscientes.
 - Métodos para reducir las distorsiones.
 - Técnicas de evaluación: se pueden dividir entre técnicas basadas en el desempeño en el pasado y las que se apoyan en el desempeño a futuro.

ESTANDARES DE DESEMPEÑO

Requiere Estándares del Desempeño, que constituyen los parámetros que permiten mediciones más objetivas; abiertamente; por el contrario, se desprenden en forma directa del análisis de puestos. Basándose en las responsabilidades y labores basadas en la descripción del puesto, el analista puede decidir qué elementos son importantes y deben ser evaluados en todos los casos.

Cuando se carece de ésta información, por haber ocurrido modificaciones en el puesto, los estándares pueden desarrollarse a partir de observaciones directas sobre el puesto o de conversaciones directas con el supervisor inmediato

MEDICIONES DEL DESEMPEÑO

Son los sistemas de calificación de cada labor. Deben ser de uso fácil, ser confiables y calificar los elementos esenciales que determinan el desempeño. Las observaciones del desempeño

pueden llevarse a cabo en forma directa o indirecta. En general, las observaciones indirectas (exámenes escritos, simulaciones) son menos confiables porque evalúan situaciones hipotéticas. Las mediciones objetivas del desempeño son las que resultan verificables por otras personas. Por norma general, las mediciones objetivas tienden a ser de índole cuantitativa. Se basan en aspectos como el número de unidades producidas, el número de unidades defectuosas, tasa de ahorro de materiales, cantidad vendida en términos financieros o cualquier otro aspecto que pueda expresarse en forma matemáticamente precisa. Las mediciones subjetivas son las calificaciones no verificables, que pueden considerarse opiniones del evaluador. Cuando las mediciones subjetivas son también indirectas, el grado de precisión baja aún más.

ELEMENTOS SUBJETIVOS DEL CALIFICADOR:

Las mediciones subjetivas del desempeño pueden conducir a distorsiones de la calificación. Estas distorsiones pueden ocurrir con mayor frecuencia cuando el calificador no logra conservar su imparcialidad en varios aspectos:

- Los prejuicios personales: cuando el evaluador sostiene a priori una opinión personal anterior a la evaluación, basada en estereotipos, el resultado puede ser gravemente distorsionado.
- Efecto de acontecimientos recientes: las calificaciones pueden verse afectadas en gran medida por las acciones más recientes del empleado. Es más probable que estas acciones (buenas o malas) estén presentes en la mente del evaluador. Un registro cuidadoso de las actividades del empleado puede servir para disminuir este efecto.
- Tendencia a la medición central: algunos evaluadores tienden a evitar las calificaciones muy altas o muy bajas, distorsionando

de esta manera sus mediciones para que se acerquen al promedio.

- Efecto de halo o aureola: ocurre cuando el evaluador califica al empleado predispuesto a asignarle una calificación aún antes de llevar a cabo la observación de su desempeño, basado en la simpatía o antipatía que el empleado le produce.
- Interferencia de razones subconscientes: movidos por el deseo inconsciente de agrandar y conquistar popularidad, muchos evaluadores pueden adoptar actitudes sistemáticamente benévolas o sistemáticamente estrictas.

IMPLICACIONES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

Se pueden utilizar otros métodos para la evaluación del desempeño pasado, en caso de que la función esencial del sistema consista en el suministro de retroalimentación.

Mediciones del Desempeño:

- **Calificación de Labores**

La evaluación del desempeño, requiere también disponer de mediciones del desempeño, que son los sistemas de calificación de cada labor.

- **Observación directa e indirecta**

La observación del desempeño laboral se puede llevar a cabo en forma directa o indirecta, la observación directa ocurre cuando la que califica el desempeño lo ve en persona. La observación indirecta, ocurre cuando el evaluador debe basarse en otros elementos

- **Objetividad en las mediciones**

Las mediciones objetivas del desempeño laboral, son las que han sido verificadas por otras personas.

- **Subjetividad en las mediciones**

Las mediciones subjetivas del desempeño, son las calificaciones que no son verificables, que pueden considerarse como opiniones del evaluador.³⁰

LA RESPONSABILIDAD POR LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

En algunas organizaciones existe una rígida centralización de la responsabilidad por la evaluación de desempeño. En este caso, se asigna en su totalidad a un organismo de staff perteneciente al área de recursos humanos. En otros casos, se asigna a una comisión de evaluación del desempeño, en la que la centralización es relativamente moderada por la participación de evaluadores de diversas áreas de la organización.

Inclusive en otras organizaciones, la responsabilidad por la evaluación del desempeño es totalmente descentralizada, fijándose en la persona del empleado con algo de control por parte del supervisor directo. El promedio utilizado con mayor amplitud es el sistema en el cual existe centralización en lo que corresponde al proyecto, a la construcción y a la implantación del sistema, y relativa descentralización en lo referente a la aplicación y a la ejecución.

EL SUPERVISOR DIRECTO

La mayor parte de las veces, la evaluación del desempeño es responsabilidad de línea y función de staff con ayuda de la dependencia de administración de recursos humanos. Quien evalúa al personal es el propio jefe. Sin embargo, los jefes directos no tienen conocimiento especializado para poder proyectar, mantener y desarrollar un plan sistemático de evaluación de desempeño de su personal. Aquí entra a funcionar el staff de la dependencia de administración de recursos humanos. Este proyecta, prepara y luego acompaña y controla el sistema, en tanto

que cada jefe aplica y desarrolla el plan dentro de su círculo de acción. Así, el jefe mantiene su autoridad de línea, evaluando el trabajo de los subordinados mediante el esquema trazado por el plan, en tanto que la dependencia de ARH mantiene su autoridad de staff, asesorando a todas las jefaturas mediante la orientación y las instrucciones necesarias para la buena aplicación del plan.

EL EMPLEADO

Algunas organizaciones utilizan la autoevaluación por parte del empleado como método de Evaluación del Desempeño. Esto es poco común ya que sólo puede utilizarse cuando el grupo de trabajo está compuesto por personas de buen nivel cultural y de alto cociente intelectual, además de equilibrio emocional y de capacidad para hacer una autoevaluación despojada de subjetivismo y de distorsiones de índole personal.

Aquí, el propio empleado lleva un cuestionario y lo presenta a su superior y conjuntamente analizan los resultados, las providencias que deben tomarse y los objetivos de desempeño que deben alcanzarse.

La responsabilidad puede no ser exclusiva del propio individuo, porque:

- Puede haber una increíble heterogeneidad de objetivos, con la fijación de patrones individuales de comportamiento profesional.
- Los empleados no siempre tienen condiciones para autoevaluarse dentro de los requisitos establecidos por el sistema.
- Los puntos de vista de los empleados difícilmente coinciden con los de su superior acerca de la evaluación de su desempeño.

- Los objetivos del desempeño pueden volverse demasiado personales e individuales, subjetivos y personalizados.

LA COMISIÓN DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

En algunas organizaciones la evaluación del desempeño se asigna a una comisión especialmente nombrada para este fin y constituida por funcionarios pertenecientes a diversas dependencias o departamentos, (evaluación colectiva).

Por lo general, la comisión consta de miembros permanentes y transitorios. Los miembros permanentes participaran de todas las evaluaciones y su papel será mantener el equilibrio de los juicios y de la atención a los patrones y la permanencia del sistema. Entre los miembros permanentes deberá haber un representante de la alta dirección de la empresa.

Los miembros transitorios participarán solo de los juicios acerca de los empleados ligados, directa o indirectamente, a su área de desempeño, tendrán el papel de allegar las informaciones con respecto a los evaluados y proceder al juicio y a la evaluación.

La evaluación del desempeño, aunque cuente con un equipo, deberá hacerla inicialmente el supervisor directo, quien solo más tarde la presentara y discutirá con la comisión.

En realidad, si la organización consigue obtener pleno funcionamiento de la comisión y, a través de ella, una armonía consistente en las evaluaciones, habrá alcanzado una técnica avanzada de evaluación del desempeño humano ³¹

PASOS PARA LOGRAR EVALUACIONES ÚTILES DE DESEMPEÑO:

- Seleccionar el tipo de datos para evaluar el desempeño
- Determinar quién efectuará la evaluación.
- Decidir sobre una filosofía de evaluación.
- Superar deficiencias de evaluación

- Diseño de un instrumento de evaluación
- Retroalimentación de información a los empleados.³²

INTEGRANTES DE LA EVALUACION Y SUS RESPONSABILIDADES

Son integrantes del proceso de evaluación:

- **EL EVALUADO.** Es el servidor o funcionario sujeto de evaluación y que está en relación funcional directa con el evaluador y tiene las siguientes responsabilidades:
 - Brindar sugerencias respecto a su evaluación del desempeño laboral
 - Consignar todos los datos señalados en la ficha de evaluación
- **EL EVALUADOR.** Es el jefe inmediato del servidor o funcionario cuyo cargo estructural este considerando dentro de la estructura orgánica del Ministerio de Salud, y tiene las siguientes responsabilidades:
 - Evaluar directamente a los servidores o funcionarios que pertenezcan a la oficina a su cargo, con objetividad y oportunidad
 - El cumplimiento de esta función es indelegable
 - No tener parentesco hasta de segundo grado de afinidad y cuarto de consanguinidad con el evaluado.
- **EL REVISOR.** Es el jefe inmediato del evaluador, siempre que su cargo estructural este considerado en la estructura orgánica del Ministerio de Salud, y tiene las siguientes responsabilidades:
 - Contribuir a la objetividad del proceso de evaluación
 - Dialogar con el evaluador antes de la misma, a efecto de garantizar su objetividad
 - El revisor no puede disponer ni realizar rectificación alguna a la calificación del evaluado

- Podrá manifestar sus observaciones o sus divergencias en el mismo formato de evaluación, indicando los niveles de calificación que a su criterio deben corresponder
- Devolver dentro del plazo establecido los formatos de evaluación debidamente llenados a la Oficina de Desarrollo de Recursos Humanos o a la que haga sus veces en los Órganos Desconcertados.

PERSONAL SUJETO A EVALUACION

Se van a dividir en cuatro grupos de acuerdo a los niveles de responsabilidad:

- **Funcionario.** Comprende a quienes por designación de la autoridad competente desempeñan cargos de confianza o de responsabilidad directiva
- **Profesional.** Comprende a quienes tienen título profesional o grado académico, reconocido por la Ley Universitaria, ejercen funciones de su especialidad y se encuentran dentro del Grupo Ocupacional Profesional
- **Técnico.** Comprende a quienes con formación superior o universitaria incompleta o capacitación tecnológica o experiencia técnica reconocida, desempeñan funciones técnicas y se encuentran dentro del Grupo Ocupacional Técnico.
- **Auxiliar.** Comprende a quienes tienen educación secundaria y experiencia o calificación para ejercer labores de apoyo y se encuentran dentro del Grupo Ocupacional Auxiliar.

FACTORES UNICOS DE EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL Y CONDUCTA LABORAL.

Los factores a tomarse en cuenta en esta evaluación, son:

- **Buen uso y manejo de equipos.** Califica el cuidado y el uso adecuado de las máquinas y herramientas que le son confiados al servidor o funcionario para la realización de su trabajo

- **Calidad de trabajo.** Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en la presentación del trabajo encomendado
- **Colaboración.** Califica la disposición de apoyar con esfuerzo adicional, incluso con las tareas y acciones ajenas al campo de su competencia.
- **Confiabilidad y discreción.** Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva
- **Conocimiento del cargo.** Califica el grado de aplicación de los conocimientos adquiridos mediante el estudio y experiencia en trabajos asignados
- **Cumplimiento de las normas.** Califica el cumplimiento de las normas institucionales (reglamento interno de trabajo, procedimientos, instructivos, entre otros)
- **Cumplimiento de las metas.** Califica el grado de cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en el plan operativo institucional
- **Dirección y organización.** Califica la eficiencia para la distribución del trabajo, así como la capacidad y habilidad del directivo para motivar, conducir y promover el desarrollo del personal a su cargo acorde a las funciones de su Unidad Orgánica
- **Iniciativa.** Califica el grado de actuación laboral espontánea, sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante problemas de trabajo con originalidad
- **Oportunidad.** Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de los trabajos encomendados.
- **Planificación.** Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados
- **Relaciones interpersonales.** Califica la interrelación personal y adaptación al trabajo en equipo

- **Responsabilidad.** Califica el compromiso que asume el evaluado fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas
- **Supervisión y control.** Califica la habilidad para asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente los avances y logros
- **Toma de decisiones.** Califica la capacidad para detectar y resolver adecuada y oportunamente situaciones o problemas derivados del trabajo ³³

SATISFACCION LABORAL

(Morillo, 2002) define la satisfacción laboral como la “perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial” ³⁴

La satisfacción laboral es en la actualidad uno de los temas más relevantes en la psicología del trabajo y de las organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo.

Robbins (1996), coincide con Weinert a la hora de definir la satisfacción “Como la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo, una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”. También nos indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto. Por otra parte, el efecto de la satisfacción en el puesto en el desempeño del empleado implica y comporta satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación.

Muñoz (1990), define la satisfacción laboral como el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas. Del mismo modo, define la insatisfacción laboral como el sentimiento de desagrado o negativo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que no le interesa, en un ambiente en el que está a disgusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que no le resulta atractiva y por el que recibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas no acordes con sus expectativas.³⁵

Sonia Palma (2004) define como la actitud del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas. Asimismo, tiene relación con el desempeño; “un trabajador feliz es un trabajador productivo”. Mientras el empleado se encuentra motivado y contento con las actividades que realiza y con el ambiente laboral, pondrá mayor tesón en sus actividades y obtendrá mejores resultados.³⁶

DETERMINANTES DE LA SATISFACCION LABORAL

Las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral. Las evidencias indican que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y colegas cooperadores.

Los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están

haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.

Los empleados quieren sistemas de pagos y políticas de ascensos que les parezcan justos, claros y congruentes con sus expectativas. Cuando el salario les parece equitativo, fundado en las exigencias del puesto, las habilidades del individuo y el nivel de los sueldos del lugar, es muy probable que el resultado sea la satisfacción. Del mismo modo, quienes creen que las decisiones sobre los ascensos se hacen en forma honesta e imparcial, tienden a sentirse satisfechos con su trabajo.

Los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto en lo que respecta a su bienestar personal como en lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren los entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones. Por último, la gente obtiene del trabajo algo más que sólo dinero o logros tangibles: para la mayoría, también satisface necesidades de trato personal. Por ende, no es de sorprender que tener compañeros que brinden amistad y respaldo también aumente la satisfacción laboral

Como se ha visto, la índole del trabajo y del contexto o situación en que el empleado realiza sus tareas influye profundamente en la satisfacción personal. Si se rediseña el puesto y las condiciones del trabajo, es posible mejorar la satisfacción y productividad del empleado. Así pues, los factores situacionales son importantes, pero también hay otros de gran trascendencia: sus características personales. En la satisfacción influye el sexo, la edad, el nivel de inteligencia, las habilidades y la antigüedad en el trabajo. Son factores que la empresa no puede modificar, pero sí sirven para prever el grado relativo de satisfacción que se puede esperar en diferentes grupos de trabajadores.³⁷

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA.

3.1. Ámbito.

El estudio se realizó en el Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, que es una entidad administrada por la Red de Salud de Huánuco, que hace 54 años brinda sus servicios de salud a la población amariliense y alrededores.

El Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, creado mediante Resolución Directoral N° 1450-2016/GRH/DRS, recategorizó su nivel de Centro de Salud I-4 a II-E Materno Infantil en término del año 2016. Desde entonces brinda a la mujer, gestante, neonato e infante en las áreas de: Consulta externa, hospitalización, patología clínica, farmacia, nutrición y dietética, emergencia, centro obstétrico, diagnóstico de por imágenes, centro quirúrgico, central de esterilización, pediatría, atención inmediata del recién nacido, alojamiento conjunto, neonatología patológica, entre otros.

El Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, integra el anillo de contingencia mientras dure la construcción del nuevo Hospital Regional “Hermilio Valdizan”, ya que es centro de referencia de la región, formando parte de los Establecimientos del anillo de contingencia, donde se refieren a las gestantes, neonatos a término, lactantes e infantes de las provincias de Ambo, Pano, Dos de Mayo, Yarowilca, y Lauricocha

El departamento de enfermería está conformado por 42 licenciados/as en enfermería, entre nombrados de planta, destacados, CAS o servicio de terceros

3.2. Población muestral

Para la selección de la muestra se utilizó el método del muestreo no probabilístico por conveniencia: es decir, dicha muestra estuvo

representada por 100% de la población, conformado por 41 Licenciados en Enfermería del Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari” – Amarilis

Por ser población pequeña se trabajó con el total de profesionales de enfermería que laboran en las diferentes unidades prestadoras del mencionado nosocomio.

3.3. Nivel y tipo de estudio.

Nivel de investigación.

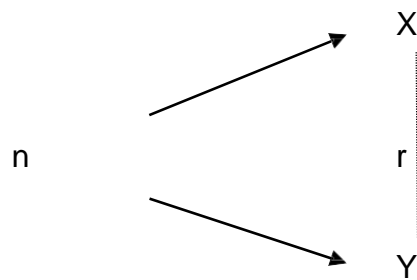
- El estudio fue de nivel descriptivo, porque se describieron los datos y características del fenómeno de estudio.

Tipo de investigación

- Según el tiempo de ocurrencia de los hechos y registros de la información el estudio fue prospectivo, porque se registró la información según fueron ocurriendo los hechos.
- Según el periodo y secuencia de estudio fue transversal porque se estudiaron las variables simultáneamente en un determinado momento, haciendo un corte en el tiempo.
- Según el análisis y alcance de los resultados el estudio fue descriptivo, porque el estudio está dirigido a determinar “cómo es” o “cómo está” la situación de las variables
- Según el diseño de investigación fue correlacional porque se midió el grado de asociación entre ambas variables.

3.4. Diseño de investigación

El diseño de esta investigación fue de diseño descriptivo correlacional, ya que no solo se buscó demostrar la dependencia de las variables, sino también se midió la fuerza de asociación con el que estas se presentan, se explica dicha relación:



Dónde:

- n : Profesionales de enfermería
- X : Satisfacción del profesional enfermería (VI)
- Y : Desempeño laboral (VD)
- r : Relación entre ambas variables.

3.5. Técnicas e instrumentos

Técnicas.

La técnica utilizada en el estudio fue la encuesta para ambas variables

Instrumentos.

- **Cuestionario modificado Font Roja**, es un instrumento de medida de la satisfacción laboral en el medio hospitalario muy difundido y ampliamente utilizado por numerosos estudios realizados en el contexto laboral diseñada por Aranaz y Mira (1988). Consta de 26 ítems, que son valorados por escala likert, que puntúa desde el valor 1 (satisfacción máxima) al valor 5 (satisfacción mínima). Estos 26 ítems se agrupan factorialmente en diez dimensiones, que determinan la satisfacción de los profesionales con distintas facetas de su labor profesional, que pueden ser: satisfecho e insatisfecho. (anexo N° 03)
- **Ficha modificada de evaluación de desempeño para profesionales**, fue extraída por el autor para evaluar solo el

desempeño laboral de la Directiva administrativa N° 142-MINSA/OGGRH-v.01 “Normas y Procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral”.

La ficha modificada calificó a cada licenciado/a en enfermería como: desempeño laboral eficiente o deficiente (anexo N° 04)

3.6. Validación y confiabilidad del instrumento

Validación del instrumento

Se sometieron los dos instrumentos de investigación del presente estudio, a un juicio de expertos, con el fin de realizar la validez del contenido de cada uno de las dimensiones. Los expertos fueron:

Apellidos y Nombres	N° de colegiatura	N° de DNI
Mg. Ana Lazarte y Avalos	14960	22419815
Mg. Ennis Jaramillo Falcón	22451	22480882
Dra. Marina Llanos Melgarejo	20153	22418598
Mg. Luis Laguna Arias	16686	22407213
Mg. María Elena Bravo Jesús	47453	22489482

Confiabilidad del instrumento

Se aplicó los instrumentos de recolección de datos a una prueba piloto de 12 profesionales de enfermería del Hospital de Contingencia “Hermilio Valdizán”, quienes no participaron como muestra definitiva, para no sesgar los resultados y efectuar la fiabilidad según el estadístico de correlación correspondiente.

La confiabilidad de los instrumentos según el alfa de Cronbach fue: 0.987 para el Cuestionario modificado Font Roja calificando con coeficiente excelente y 0.8021 para a ficha

modificada de evaluación de desempeño labora calificando con coeficiente bueno

3.7. Procedimiento

Autorización

Para obtener el permiso para la aplicación del trabajo de campo, el investigador se reunió con la jefa del departamento de enfermeras del Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari” para la coordinar sobre el estudio; llegando a presentar una solicitud, siendo contestado dicha solicitud con un proveído de autorización.

Aplicación de instrumentos

Para la recolección de datos se entregó a cada uno de los profesionales de enfermería de las diferentes unidades prestadoras de salud el Cuestionario modificado de satisfacción Font Roja previa la firma del consentimiento informado y una ilustración verbal para el llenado del cuestionario. La ficha modificada de evaluación de desempeño laboral para profesionales fue entregada a sus jefes inmediatos superiores: coordinadores, jefa de departamento y director del hospital.

3.8. Tabulación

Se seleccionó, tabuló y evaluó los datos, para continuar con el análisis e interpretación de los datos según el método estadístico SPSS versión 23.0.

3.9. Aspectos éticos.

La presente investigación se establece en base a los preceptos de Código de Ética y Deontología Profesional del Colegio de Enfermeras (os) del Perú. Por lo que, se tuvo en consideración los siguientes criterios:

El respeto a la confidencialidad de los datos obtenidos, así como también la reserva a la información obtenida acerca de los sujetos en la investigación en relación a las variables medidas en ellos. En tal sentido, los datos informados por los sujetos están en condición de anónimos

El investigador asume la responsabilidad de todos los aspectos de la investigación, por ello; fue responsable de contestar todas las inquietudes e interrogantes que puede presentarse. Así mismo, el investigador se percató de que cada uno de los participantes se encuentre libre de coacción con carácter voluntario de su participación en la investigación. Se consideró el uso de los siguientes principios:

- **Beneficencia.** El estudio será en beneficio de los clientes internos e indirectamente para los clientes externos, ya que mejorando las condiciones de satisfacción de los profesionales de enfermería se mejorará el desempeño que como resultado final se tendrá una atención con calidad y mucha calidez.
- **No maleficencia.** No se puso en riesgo la dignidad, los derechos, el bienestar ni la integridad de los participantes, ya que el estudio fue de tipo descriptivo.
- **Autonomía.** Se respetó la capacidad de decisión siendo su participación en el estudio libre y voluntaria, prueba de ello los participantes firmaron un consentimiento informado, donde se enfatiza que el participante puede retirarse del estudio en el momento que así lo decida.
- **Justicia.** Se respetó este principio, ya que en el estudio los participantes fueron tratados de una forma igualitaria.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis descriptivo

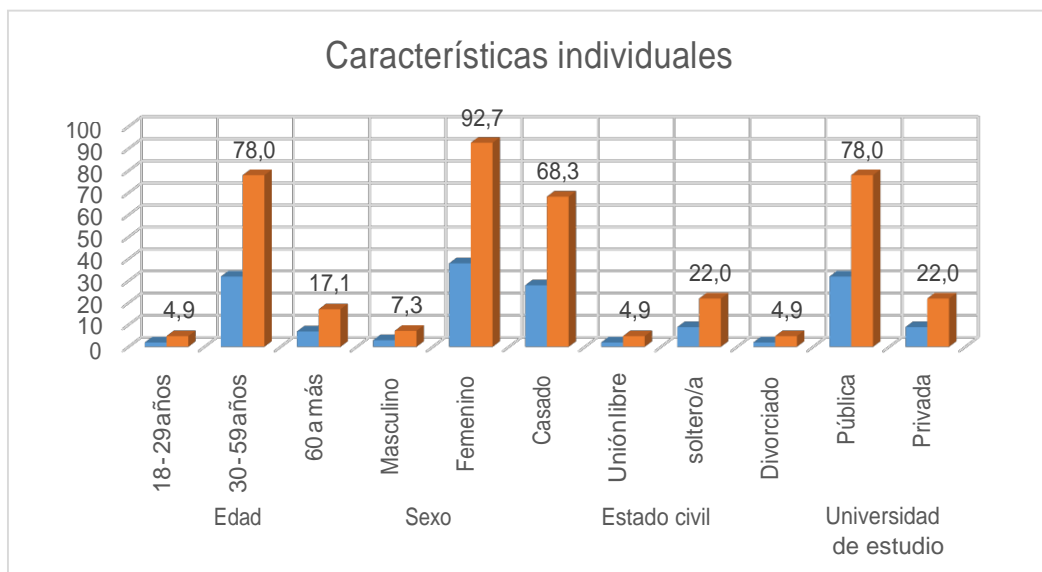
Tabla N° 1

Características individuales del profesional de enfermería del Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis-2018.

Características individuales		(n = 41)	
		Frecuencia	%
Edad	18 - 29 años	2	4.9
	30 - 59 años	32	78.0
	60 a más	7	17.1
Sexo	Masculino	3	7.3
	Femenino	38	92.7
Estado civil	Casado	28	68.3
	Unión libre	2	4.9
	soltero/a	9	22.0
	Divorciado	2	4.9
Universidad de estudio	Pública	32	78.0
	Privada	9	22.0

Fuente: Cuestionario modificado Font Roja.

Figura N° 1. Características individuales del profesional de enfermería del Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis-2018.



ANALISIS E INTERPRETACION. En la tabla y figura N° 1 de las características individuales del profesional de enfermería se observó que, en mayor porcentaje el [78% (32)] tienen una edad que oscila entre los 30 a 59 años, [92.7% (38)] fueron del sexo femenino, [68.3% (28)] eran casados y [78.0% (32)] estudiaron en una universidad pública.

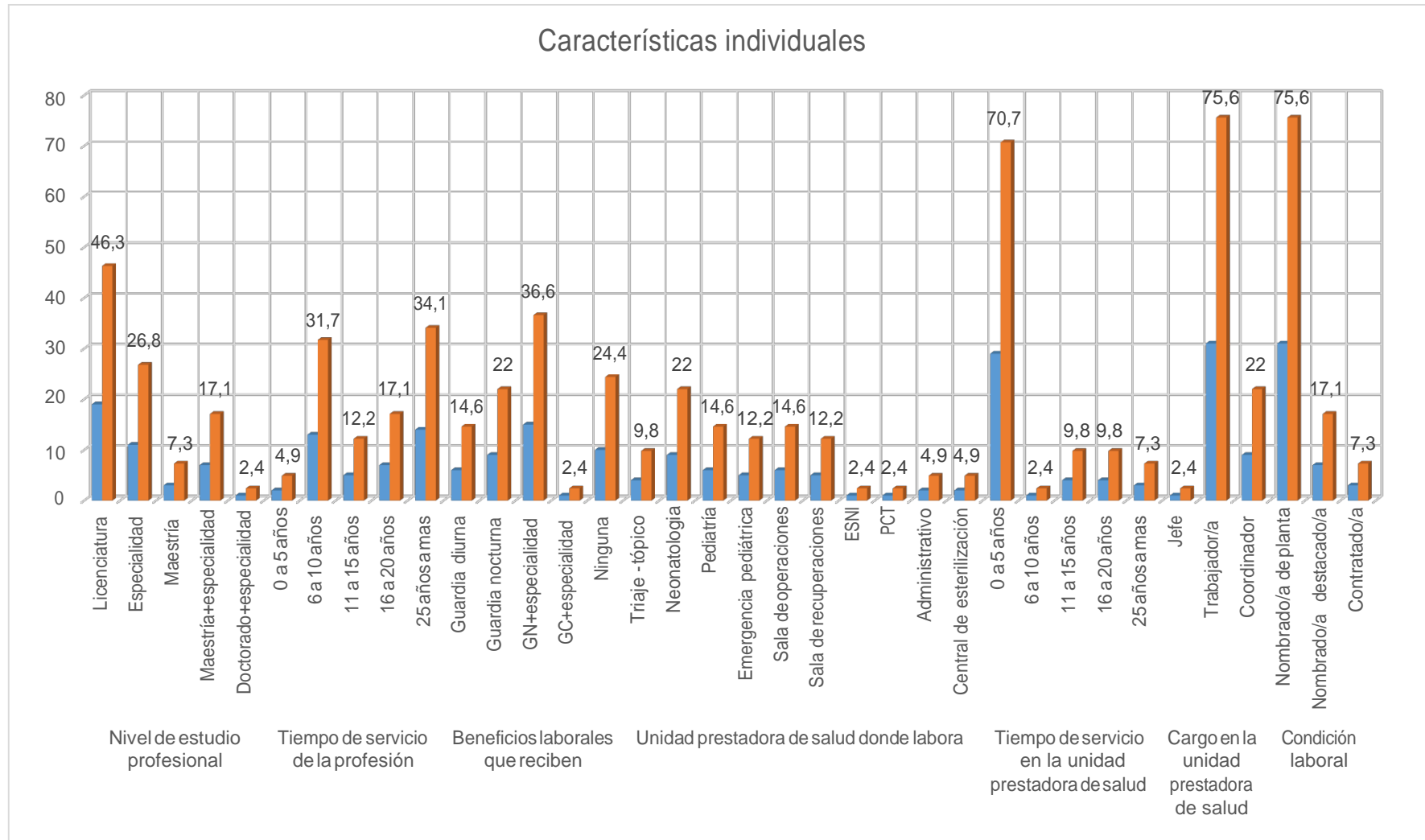
Tabla N° 2

Características individuales del profesional de enfermería del Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis-2018.

Características individuales	(n = 41)		
	Frecuencia	%	
Nivel de estudio profesional	Licenciatura	19	46.3
	Especialidad	11	26.8
	Maestría	3	7.3
	Maestría y especialidad	7	17.1
	Doctorado y especialidad	1	2.4
Tiempo de servicio de la profesión	0 a 5 años	2	4.9
	6 a 10 años	13	31.7
	11 a 15 años	5	12.2
	16 a 20 años	7	17.1
	25 años a mas	14	34.1
Beneficios laborales que recibe	Guardia diurna	6	14.6
	Guardia nocturna	9	22
	GN y especialidad	15	36.6
	GC y especialidad	1	2.4
	Ninguna	10	24.4
Unidad prestadora de salud donde labora	Triaje – tópico	4	9.8
	Neonatología	9	22
	Pediatría	6	14.6
	Emergencia pediátrica	5	12.2
	Sala de operaciones	6	14.6
	Sala de recuperaciones	5	12.2
	ESNI	1	2.4
	PCT	1	2.4
	Administrativo	2	4.9
Central de esterilización	2	4.9	
Tiempo de servicio en la unidad prestadora de salud	0 a 5 años	29	70.7
	6 a 10 años	1	2.4
	11 a 15 años	4	9.8
	16 a 20 años	4	9.8
	25 años a mas	3	7.3
Cargo que ocupa en unidad prestadora de salud	Jefe	1	2.4
	Trabajador/a	31	75.6
	Coordinador	9	22
Condición laboral	Nombrado/a de planta	31	75.6
	Nombrado/a destacado/a	7	17.1
	Contratado/a	3	7.3

Fuente: Cuestionario modificado Font Roja

Figura 2. Características individuales del profesional de enfermería del Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis-2018.



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura 2 de las características laborales de los profesionales de enfermería se observó que en mayor porcentaje, [46.3% (19)] tenían el grado de licenciados, [34.1% (14)] reportaron tiempo de servicio profesional con 25 años a más, [36.6% (15)] eran beneficiarios de guardias nocturnas más bono especialidad, [22% (9)] trabajaron en la unidad prestadora de salud de neonatología, [70.7% (29)] trabajaron entre 0 a 5 años en la unidad prestadora de salud donde laboran, [75.6% (31)] se desempeñaron como trabajadores y [75.6% (31)] son nombrados en el mismo hospital.

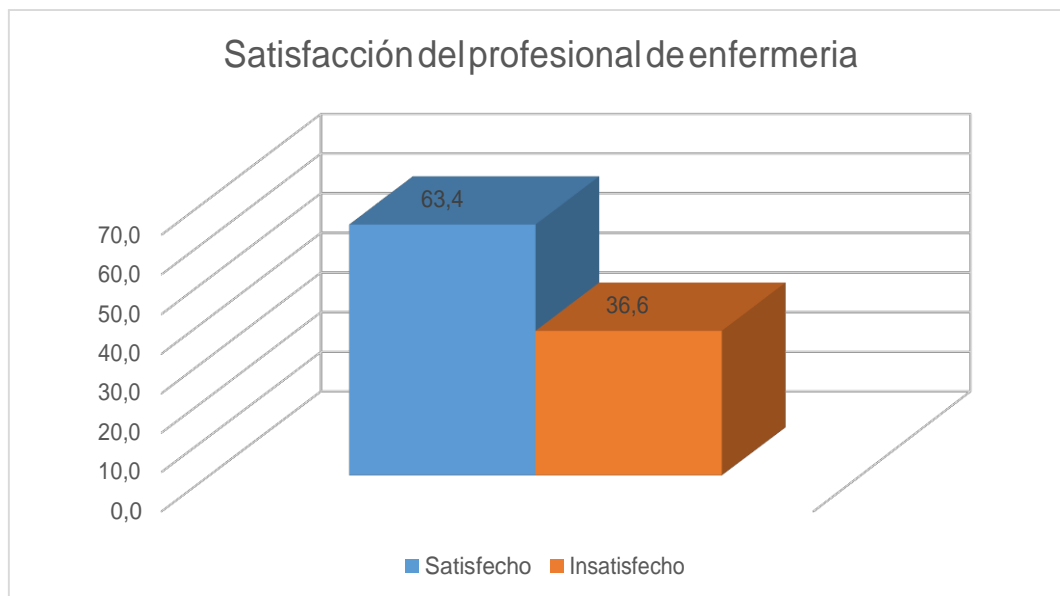
Tabla N° 3

Satisfacción del profesional de enfermería según sus dimensiones del Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis-2018.

Dimensiones satisfacción laboral	(n = 41)				TOTAL	%
	Satisfecho		Insatisfecho			
	N°	%	N°	%		
1. Satisfacción por el trabajo	25	61.0	16	39.0	41	100.0
2. Tensión relacionada con el trabajo	24	58.5	17	41.5	41	100.0
3. Competencia Profesional	23	56.1	18	43.9	41	100.0
4. Presión del trabajo	26	63.4	15	36.6	41	100.0
5. Promoción profesional	27	65.9	14	34.1	41	100.0
6. Relación interpersonal con sus jefes/as	28	68.3	13	31.7	41	100.0
7. Relación interpersonal con los compañeros	26	63.4	15	36.6	41	100.0
8. Status profesional	24	58.5	17	41.5	41	100.0
9. Monotonía laboral	27	65.9	14	34.1	41	100.0
10. Satisfacción con el entorno del trabajo	26	63.4	15	36.6	41	100.0
Promedio Total \bar{x})	26	63.4	15	36.6	41	100.0

Fuente: Cuestionario modificado Font Roja

Figura 3. Satisfacción del profesional de enfermería del Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis-2018.



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura 3 se observa que de los profesionales de enfermería que participaron en la investigación, [63.4% (26)] reportaron estar satisfechos, [36.6% (15)] insatisfechos.

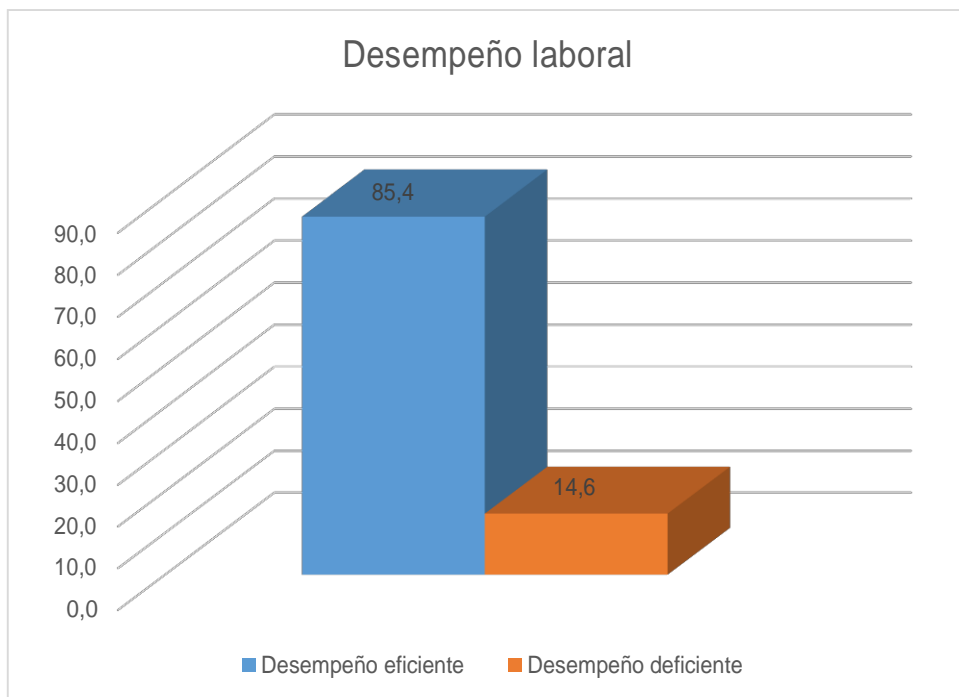
Tabla N° 4

Desempeño laboral según sus indicadores del profesional de enfermería del Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis-2018.

Indicadores de desempeño laboral	Desempeño				TOTAL	%
	Eficiente		Deficiente			
	N°	%	N°	%		
1. Planificación	33	80.5	8	19.5	41	100.0
2. Responsabilidad	35	85.4	6	14.6	41	100.0
3. Iniciativa	34	82.9	7	17.1	41	100.0
4. Oportunidad	35	85.4	6	14.6	41	100.0
5. Calidad de trabajo	36	87.8	5	12.2	41	100.0
6. Confiabilidad y discreción	35	85.4	6	14.6	41	100.0
7. Relaciones interpersonales	33	80.5	8	19.5	41	100.0
8. Cumplimiento de normas	34	82.9	7	17.1	41	100.0
Promedio total (x̄)	35	85.4	6	14.6	41	100.0

Fuente: Ficha modificada de evaluación de desempeño laboral

Figura 4. Desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis-2018.



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la tabla y figura 4 se observa que de los profesionales de enfermería que participaron en la investigación, [85.4% (35)] reportaron un desempeño eficiente y [14.6% (6)] desempeño deficiente.

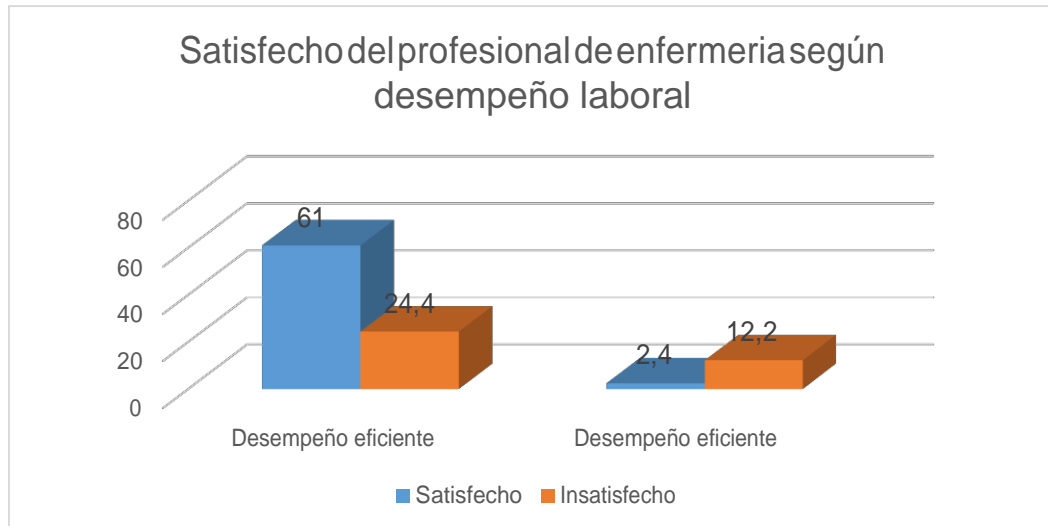
Tabla N° 5

Satisfacción del profesional de enfermería según desempeño laboral del Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis-2018.

Satisfacción	Desempeño laboral				TOTAL	
	Eficiente		Deficiente		N°	%
	N°	%	N°	%		
Satisfecho	25	61.0	1	2.4	25	63.4
Insatisfecho	10	24.4	5	12.2	16	36.6
TOTAL	35	85.4	6	14.6	41	100.0

Fuente: cuestionario modificado Font Roja y ficha modificada de evaluación de desempeño laboral.

Figura 5. Satisfacción de los profesionales de enfermería según desempeño laboral del Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis-2018.



ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En la tabla y figura 5 se observa que de los profesionales de enfermería que participaron en la investigación, [61.0% (25)] reportaron un desempeño eficiente y se encontraron satisfechos, [24.4% (10)] tuvieron un desempeño eficiente y evidenciaron estar insatisfechos y [2.4% (1)] reportaron un desempeño deficiente y estuvieron satisfechos y [12.2% (5)] afirmaron tener desempeño deficiente y estar insatisfechos.

4.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis.

En la comprobación de la hipótesis se utilizó herramientas inferenciales como la prueba de Chi de cuadrado de independencia con el fin de buscar relación entre la satisfacción del profesional de enfermería con su desempeño laboral, teniendo en cuenta el valor de la significancia estadística $p \leq 0.05$, con el 95% de confianza.

Para el procesamiento de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 23.0

Prueba de hipótesis.

Contrastación y prueba de hipótesis según la estadística inferencial mediante la no paramétrica de la significancia del Chi cuadrado.

Tabla N° 6

Satisfacción del profesional	Desempeño laboral				Total		Prueba de Chi cuadrado	Significancia
	Eficiente		Deficiente		N°	%		
	N°	%	N°	%	N°	%		
Satisfecho	25	61.0	1	2.4	26	63.4		
Insatisfecho	10	24.4	5	12.2	15	36.6	6.621	0.05
Total	35	85.4	6	14.6	41	100		

Fuente: cuestionario modificado Font Roja y ficha modificada de evaluación de desempeño laboral.

Aplicando la prueba de hipótesis del Chi cuadrado con la finalidad de establecer si existe o no relación entre las variables estudiadas, con un nivel de significancia del 5% (0.05). El estadístico de prueba se basa en las diferencias entre frecuencia observada (O_i) y frecuencia esperada (E_i).

La tabla corresponde a 2x2, con un grado de libertad alfa de 1 y significancia de 0.05 = 3.841 (Frecuencia observada)

Aplicando el sistema SSPS versión 23.0, se obtuvo chi cuadrado 6.621 (Frecuencia esperada)

Por tanto, $3.841 < 6.621$, entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación entre la satisfacción del profesional de enfermería con el desempeño laboral en el Hospital Materno Infantil "Carlos Showing Ferrari", Amarilis – 2018.

4.3. Discusión de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos mediante la contratación y prueba de hipótesis que tuvo que: $X_{2c3.841} > X_{ca}^2 6.621$ entonces se rechazó la hipótesis nula por lo que se acepta la hipótesis de investigación: Existe relación significativa entre la satisfacción del profesional de enfermería con el desempeño laboral en el Hospital Materno Infantil "Carlos Showing

Ferrari”, Amarilis – 2018. De los cuales se llegó a las siguientes conclusiones: un porcentaje promedio de 63.4 % de los profesionales de enfermería reportaron estar satisfechos en su ambiente de trabajo y 85.4% registraron un desempeño laboral eficiente.

Por lo que, después del estudio se registró que 61.0% de profesionales de enfermería tuvieron un desempeño eficiente y estuvieron satisfechos. Frente a ello García D. indica si la persona está satisfecha con su trabajo responderá adecuadamente a las exigencias de éste; si, por el contrario, está insatisfecha no será capaz de realizar su labor con eficiencia y calidad. Además, la insatisfacción laboral se refleja en todas las esferas de la vida del trabajador. Por lo que, la Directiva Administrativa N°142 del Ministerio de Salud establece ocho indicadores de evaluación de desempeño laboral para profesionales: planificación del trabajo, responsabilidad en las funciones encomendadas, iniciativa para la solución de problemas de trabajo, oportunidad en los trabajos designados, calidad del trabajo, confiabilidad y discreción en el manejo de la información, relaciones interpersonales adecuadas y cumplimiento de las normas del Establecimiento de Salud. Así mismo, los indicadores de la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería han sido evaluados considerando las 10 dimensiones del cuestionario Font Roja: satisfacción por el trabajo, tensión relacionada con el trabajo, competencia profesional, presión del trabajo, promoción profesional, relación interpersonal, relación interpersonal con el jefe de departamento, relación interpersonal con los compañeros, status profesional, monotonía laboral y satisfacción con el entorno de trabajo.

Por consiguiente, Llagas M (2015) en su estudio los resultados obtenidos fueron 30% del personal presentan un nivel alto de motivación, un 46.67% un nivel medio y un 23.33% un nivel bajo y con respecto al desempeño laboral el 36.67% presentan un nivel eficiente, el 50% un nivel regular y 13.33% un nivel deficiente. Datos que señalan tienen semejanza a los resultados obtenidos dentro de nuestra investigación.

Por otro lado, Oliva E (2015) en su investigación de acuerdo a las

conclusiones, la motivación y el desempeño laboral se encuentran relacionados positiva y significativamente. Según los resultados obtenidos la mayoría de trabajadores se encuentran con nivel de motivación bueno y desempeño laboral poco eficiente. Resultados que muestran diferencias con los datos del proceso estadístico encontrados en nuestro estudio.

De la misma forma, Silva C. (2016) en su investigación llegó a las siguientes conclusiones: 50% presentaron nivel bajo de desgaste laboral y 79.4% manifestaron un desempeño laboral adecuado. En la prueba de hipótesis se acepta la hipótesis de investigación afirmando que existe relación significativa entre desgaste laboral y desempeño de los trabajadores de la Red de Salud Huánuco. Conclusiones que muestran alguna similitud en lo referente al desempeño, con los datos del proceso estadístico encontrados en nuestra investigación.

Así mismo, Ramos L. (2016) en su investigación obtuvo resultados: En cuanto al desempeño 58.5% calificaron como excelente y 41.5% como regular. Mediante la prueba de hipótesis se estableció que no existe significativa entre las variables de nivel de estrés y desempeño laboral. Resultados que muestran alguna semejanza en lo referente al desempeño, con la información encontrada.

Al respecto Inca J. (2016) en su investigación se concluyó el grado de motivación laboral encontrado fue mediano y el nivel de desempeño laboral fue excelente. Los resultados encontrados mostraron que existe relación positiva y débil entre motivación y desempeño laboral. Resultados que muestran alguna similitud en lo referente al desempeño laboral con los datos de la investigación realizada.

4.4. Aporte de la investigación

Los resultados y conclusiones obtenidos en la presente investigación permitieron conocer mejor los factores importantes que influyeron en la satisfacción de los profesionales de enfermería. Partiendo de ello, identificar los componentes que tenían influencia directa con el

desempeño en el trabajo. Sabiendo que el desempeño laboral óptimo es producto de una satisfacción plena del entorno laboral y es parte importante para conseguir objetivos planteados por la institución a mediano y a largo plazo, así como también, para mantener satisfechos a los clientes que concurren a diario al establecimiento de salud.

El presente material de investigación servirá como base para estudios posteriores para las futuras generaciones, así como también será una fuente de consulta para cualquier individuo que necesite información.

CONCLUSIONES

1. Según las características individuales de la población muestral, 78% de los profesionales de enfermería eran adultos, 92.7% fueron mujeres, 68.3% eran casados, 78% estudiaron en una universidad pública, 46.3% tenían grado de licenciatura, 34.1% reportaron tiempo de servicio de la profesión de 25 años a más, 36.6% eran beneficiarios de guardias nocturnas y bono de especialidad, 22% laboraban en la unidad prestadora de salud de neonatología, 70.7% declararon trabajar en su unidad prestadora de salud entre 0 a 5 años y 75.6% eran trabajadores y son personales nombrados en el Hospital.
2. Un porcentaje promedio de 63.4% de profesionales de enfermería reportaron estar satisfechos en su ambiente de trabajo.
3. Un promedio porcentual de 85.4% de profesionales de enfermería registraron tener desempeño laboral eficiente.
4. Según la prueba de hipótesis se obtuvo resultados de $X^2_c = 3.841 < 6.621$ afirmando que existe relación entre la satisfacción del profesional de enfermería con el desempeño laboral en el Hospital Materno Infantil "Carlos Showing Ferrari", Amarilis -2018.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

- Primera:** Al director del Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari” y en especial a la jefatura del departamento de enfermería, que se preocupen por mejorar el ambiente de trabajo. Así como también promuevan el desarrollo profesional y propicien talleres de buena convivencia.
- Segunda:** A la unidad de Recursos Humanos y coordinadores de cada Unidad Prestadora de Salud del Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari” a realizar evaluaciones de desempeño de manera semestral, reconociendo a los profesionales que destacan por su labor y motivándoles a que busquen siempre mejorar su desempeño laboral
- Tercero:** A los profesionales de enfermería del Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, que si bien es cierto su desempeño en la mayoría es eficiente, busquen apoyo y facilidades para seguir capacitándose para mantenerse a la vanguardia de la ciencia y tecnología.
- Cuarto:** A los profesionales de la maestría en administración y gerencia en salud a planificar y ejecutar estudios de investigación similares en otros nosocomios de la región Huánuco, a fin de verificar y contrastar los resultados para iniciar la inserción de los principios de calidad en relación a mejorar los indicadores de gestión hospitalaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Competencias laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud [Sitio en internet] [Consulta 6 de abril del 2018]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1877.pdf>
2. El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del ambulatorio [Sitio en internet] [Consulta 17 de abril del 2018]. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>
3. Idalberto Chiavenato. "Administración de Recursos Humanos". Quinta edición, noviembre-1999, editorial Mc Graw Hill
4. Evaluación de desempeño laboral. [Sitio en internet] [Consulta 11 de mayo del 2018]. Disponible en: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/11/evaluacion-del-desempeño-laboral/>.
5. Directiva administrativa N° 142 – MINSA/OGGRH-V 0.1 "Normas y Procedimientos para el Proceso de Evaluación del Desempeño y Conducta Laboral":
6. Evaluación de desempeño laboral a los profesionales y técnicos de la salud en el Centro de Salud "Carlos Showing Ferrari", 2016
7. Velásquez Caizaluiza, Fabricio Daniel y Villavicencio Chávez, Daniel Alejandro. "Nivel de estrés en profesionales de salud y su relación en el desempeño laboral en el Hospital Luis Gabriel Dávila (Carchi-Tulcán) durante el periodo de setiembre – Octubre del 2016". [Sitio en internet] [Consulta 01 de junio del 2018]. Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/13896?show=full>.
8. Bautista Rodríguez, Luz y col. "Desempeño laboral de los enfermeros egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander-2013". [Sitio en internet] [Consulta 02 de junio del 2018]. Disponible en: https://www.google.com/search?q=Bautista+Rodr%C3%ADguez,+Luz+y+el.+%E2%80%9CDesempe%C3%B1o+laboral+de+los+enfermeros+egresados+de+la+Universidad+Francisco+de+Paula+Santander-2012%E2%80%9D&spell=1&sa=X&ved=0ahUKEwjH2czog_3eAhWv1FkKHTK6DBkQBQgpKAA&biw=681&bih=598.
9. Pérez Martínez, Claudia Berenice (2013) México "Relación del grado de compromiso organizacional y el desempeño laboral en profesionales de la salud de un Hospital Público" [Sitio en internet] [Consulta 03 de junio del 2018]. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/3646/1/1080256660.pdf>.
10. Rojas Reyes, Ruth Rosario & Vilchez Paz, Stefany Bernita (2018), "Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral del personal del Puesto de Salud Sagrado Corazón de Jesús – Lima, enero 2018. [Sitio en internet] [Consulta 03 de octubre del 2018]. Disponible en:

- <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1712/MAE-STRO%20%20Rojas%20Reyes%2C%20Ruth%20Rosario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
11. Inca Parra, José Albino (2016), "Motivación y desempeño laboral en 2BO del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima 2016". [Sitio en internet] [Consulta 03 de junio del 2018]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8776/Inca_PJA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
 12. Ramos Núñez, N. & Ticona Maita N. (2016), "Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital III Goyenche- Arequipa". [Sitio en internet] [Consulta 20 de mayo del 2018]. Disponible en: <http://repositorio.ucs.edu.pe/bitstream/UCS/13/1/ramos-nunez-natali.pdf>.
 13. Llagas Chafloque, María Graciela (2015), "Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-2015. [Sitio en internet] [Consulta 20 de junio del 2018]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8660/Llagas_CMG.pdf.
 14. Oliva Estrada, Elmer (2015) Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera, Lima – Perú 2015. [Sitio en internet] [Consulta 20 de junio del 2018]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9048/Oliva_EE.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
 15. Reynaga Utani, Yolanda (2015), "Motivación y desempeño laboral en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas" [Sitio en internet] [Consulta 25 de junio del 2018]. Disponible en: <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/245>.
 16. Siccha Tuesta, Víctor (2015) "Identidad profesional y desempeño laboral del profesional de enfermería Hospital Regional Virgen de Fátima" [Sitio en internet] [Consulta 25 de junio del 2018]. Disponible en: <https://docplayer.es/90391634-Universidad-nacional-toribio-rodriguez-demendoza-de-amazonas-facultad-de-ciencias-de-la-salud-escuela-profesional-de-enfermeria-tesis.html>.
 17. Silva Egoavil, Celia María (2016), "Relación que existe entre desgaste laboral y desempeño de los trabajadores de la Red de Salud, Huánuco-2016" [Sitio en internet] [Consulta 25 de junio del 2018]. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/275;jsessionid=BFC0EADBFD768417EDC6079A1CF769A>.
 18. Ramos Retis, Luis Miguel (2016), "Nivel de estrés y desempeño laboral de los profesionales de la salud que trabajan en el Centro de Salud Perú Corea – Huánuco, 2016 [Sitio en internet] [Consulta 25 de junio del 2018]. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/362>.
 19. Soria Machuca, Samuel (2014), "Determinantes del trabajo en el desempeño de los licenciados de enfermería en el Hospital I EsSalud, Tingo Maria-2014" [Sitio en internet] [Consulta 25 de marzo del 2018]. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/280>.

20. La teoría de la Motivación- Higiene de Herzberg. [Sitio en internet] [Consulta 20 de mayo del 2018]. Disponible en: <http://www.ceolevel.com/herzberg>
21. Comportamiento Organizacional, En busca del desarrollo de ventajas competitiva, [Sitio en internet] [Consulta el 30 de mayo del 2018] Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/44.htm>
22. Teoría de la Equidad: Motivación y Desmotivación. [Sitio en internet] [Consulta el 30 de mayo del 2018] Disponible en: <https://www.aiteco.com/teoria-de-la-equidad/>
23. Teoría de la expectativa, [Sitio en internet] [Consulta el 30 de mayo del 2018] Disponible en: <https://www.losrecursoshumanos.com/teoria-de-la-expectativa/>
24. La teoría de fijación de metas de Edwin Locke, [Sitio en internet] [Consulta el 10 de mayo del 2018] Disponible en: <https://psicologiaymente.com/psicologia/teoria-fijacion-metas-locke>
25. Teoría del reforzamiento de Skinner, [Sitio en internet] [Consulta el 22 de mayo del 2018] Disponible en: <https://www.lifeder.com/teoria-reforzamiento-skinner/>
26. Definición de desempeño. [Sitio en internet] [Consulta 22 de mayo del 2018]. Disponible en: <https://definicion.de/desempeno/>.
27. Desempeño laboral [Sitio en internet] [Consulta 22 de mayo del 2018]. Disponible en: https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral.
28. Evaluación del desempeño laboral [Sitio en internet] [Consulta 15 de mayo del 2018]. Disponible en: http://www.geocities.ws/mi_portal_de_enfermeria/pagina18.html.
29. Importancia de la evaluación de desempeño laboral. [Sitio en internet] [Consulta 30 de mayo del 2018]. Disponible en: <http://www.elemplo.com/co/noticias/mundo-empresarial/la-importancia-de-la-evaluacion-del-desempeno-laboral-4978>.
30. Finalidad y objetivos de la evaluación de desempeño. [Sitio en internet] [Consulta 21 de mayo del 2018]. Disponible en: <https://psicologiayempresa.com/finalidad-y-objetivos-de-la-evaluacion-de-desempeno.html>.
31. Evaluación del desempeño laboral y la gestión de recursos humanos [Sitio en internet] [Consulta 21 de mayo del 2018]. Disponible en: <https://blogs.imf-formacion.com/blog/recursos-humanos/evaluacion-desempeno/la-evaluacion-del-desempeno-laboral-y-la-gestion-de-rrhh/>.
32. Evaluación del desempeño. [Sitio en internet] [Consulta 17 de mayo del 2018]. Disponible en: <https://nature.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/06s.htm>
33. Directiva Administrativa N° 142- MINSA/OGGRH-V.0.1. "Normas y procedimiento para el proceso de evaluación del desempeño y conducta laboral"
34. Evaluación de desempeño. [Sitio en internet] [Consulta 17 de mayo del 2018]. Disponible en: <https://nature.berkeley.edu/ucce50/agro-laboral/7libro/06s.htm>.
35. Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. [Sitio en internet] [Consulta 17 de junio del 2018]. Disponible en: <http://www.psicologiacentifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>.

36. Escala clima laboral. [Sitio en internet] [Consulta 17 de mayo del 2018]. Disponible en: https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_S_PC_Manual_1o_Edici%C3%B3n.
37. Satisfacción laboral y productividad. [Sitio en internet] [Consulta 17 de mayo del 2018]. Disponible en: <https://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/satisfaccion-laboral-y-productividad/>.

BIBLIOGRAFIA

1. FONSECA LIVIAS, Abner y col. (2013). Investigación científica en salud con enfoque cuantitativo, primera edición, editorial Grafica D&S E.I.R.L.
2. CHIAVENATO, Idalberto (2009). Gestión del talento humano, tercera edición, editorial Mc Graw Hill. México
3. TARAZONA PÉREZ, Filomeno. (2004). Teoría y metodología de la investigación, primera edición, editorial Mega color.
4. ERNESTO ÁNGELES, Lourdes münchen. Métodos y técnicas de investigación, novena reimpresión, editorial Trillas.
5. BEATRIZ PINEDA, Elia y col. (1994). Metodología de la Investigación, segunda edición, editorial PALTEX.
6. CHIAVENATO, Idalberto (1999). Administración de recursos humanos, quinta edición, editorial Mc Graw Hill. México.

ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “Satisfacción del profesional de enfermería y el desempeño laboral en el Hospital Materno Carlos Showing Ferrari, Amarilis – 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	POBLACIÓN
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del profesional de enfermería y el desempeño laboral en el Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis-2018?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuáles son las características individuales del profesional de enfermería en el Hospital Materno Infantil “Carlos</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la satisfacción del profesional de enfermería y el desempeño laboral en el Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis – 2018.</p> <p>Objetivos específicos Identificar las características individuales del profesional de enfermería en el Hospital Materno Infantil “Carlos</p>	<p>Hipótesis general Hi Existe relación entre la satisfacción del profesional de enfermería con el desempeño laboral. Ho No existe relación entre la satisfacción del profesional de enfermería con el desempeño laboral.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p><input type="checkbox"/> H_{i1} El profesional de enfermería está satisfecho en el HMI “C.S.F”, Amarilis - 2018.</p> <p><input type="checkbox"/> H_{o1} El profesional de</p>	<p>Variable independiente Satisfacción del profesional de enfermería</p> <p>Variable dependiente Desempeño laboral</p> <p>Variable interviniente Edad Sexo Estado civil Nivel de estudio Tiempo de servicio de la profesión Beneficios laborales que recibe Unidad prestadora de salud donde labora Tiempo de servicio en la unidad prestadora de salud</p>	<p>Nivel de investigación Nivel descriptivo</p> <p>Tipo de investigación Prospectivo Transversal</p> <p>Diseño de investigación Descriptivo correlacional</p>  <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumentos Cuestionario modificado Font Roja Ficha modificada de evaluación de desempeño para profesionales</p>	<p>Población muestral Para la selección de la muestra se utilizó el método del muestreo no probabilístico por conveniencia: es decir, dicha muestra estuvo representada por 100% de la población, conformado por 41 Licenciados en Enfermería del Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari” – Amarilis</p>

<p>Materno Infantil "Carlos Showing Ferrari", Amarilis-2018?</p> <p>¿Cuál el nivel de satisfacción del profesional de enfermería en el Hospital Materno Infantil "Carlos Showing Ferrari", Amarilis-2018?</p> <p>¿Cómo está el desempeño laboral del profesional enfermería en el Hospital Materno Infantil "Carlos Showing Ferrari", Amarilis-2018?</p>	<p>Showing Ferrari", Amarilis-2018.</p> <p>Establecer la satisfacción del profesional de enfermería en el Hospital Materno Infantil "Carlos Showing Ferrari", Amarilis-2018.</p> <p>Establecer el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital Materno Infantil "Carlos Showing Ferrari", Amarilis -2018.</p>	<p>enfermería está insatisfecho en el HMI "C.S.F", Amarilis -2018.</p> <p><input type="checkbox"/> Hi2 El desempeño laboral es eficiente en el profesional de enfermería en el HMI "C.S.F", Amarilis -2018.</p> <p><input type="checkbox"/> Ho2 El desempeño laboral es deficiente en el profesional de enfermería en el HMI "C.S.F", Amarilis -2018.</p>	<p>Cargo que ocupa en la unidad prestadora de salud</p> <p>Condición laboral</p>		
--	---	---	--	--	--



ANEXO N° 02
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN
ESCUELA DE POST GRADO



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Este consentimiento proporcionará la información sobre el estudio, por lo tanto, usted tendrá la libertad de aclarar sus dudas antes de firmarlo.

Título de la investigación “SATISFACCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL MATERNO INFANTIL” CARLOS SHOWING FERRARI” AMARILIS – 2018”.

El Objetivo principal del estudio es: Determinar la relación de satisfacción del profesional de enfermería con el desempeño laboral en el Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis – 2018

La unidad de análisis será el 100% de los Licenciados en Enfermería que laboran en el Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari” - Amarilis; motivo por el cual se le ha seleccionado a que participe en este estudio, a excepción que usted no acepte participar en esta investigación.

Beneficios

Los resultados obtenidos en esta investigación serán proporcionados a la Dirección de esta institución, junto a una propuesta de intervención que ayude a mejorar los aspectos negativos detectados en dicha investigación.

Confidencialidad

La información recolectada será estrictamente confidencial, no será revelada a nadie que no conforme parte en el estudio. Previo conocimiento de las condiciones de la investigación, al firmar este documento, acepto participar como sujeto de estudio en la investigación.

Apellidos y Nombres:

.....

DNI:

Firma:



ANEXO N° 03

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

ESCUELA DE POSGRADO

ID

MAESTRIA: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN EN SALUD

QUESTIONARIO MODIFICADO FONT- ROJA

DIRIGIDO A LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL “CARLOS SHOWING FERRARI”, AMARILIS - 2018

I. OBJETIVO

Determinar la satisfacción del profesional de enfermería y el desempeño laboral en el Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”, Amarilis – 2018

II. INDICACIONES

Lea cuidadosamente cada pregunta, seleccione con una “X” la respuesta adecuada para usted. La respuesta será de carácter individual lo que garantiza la veracidad de la información recatada, se agradece el no dejar ninguna de las preguntas sin responder. La encuesta es totalmente confidencial, gracias por su colaboración.

III. CARACTERISTICAS INDIVIDUALES

1. Edad
 - a) 18 – 29 años
 - b) 30 – 59 años
 - c) 60 a más
2. Sexo:
 - a) Masculino
 - b) Femenino
3. Estado Civil:
 - a) Casado (a)
 - b) Casado/a
 - c) Soltero (a)
 - d) Divorciado (a)
 - e) Viudo (a)
4. Universidad de estudio
 - a) Pública
 - b) Privada
5. Nivel académico
 - a) Licenciatura ()
 - b) Especialidad ()
 - c) Maestría ()
 - d) Maestría y especialidad ()
 - e) Doctorado y especialidad ()
6. Tiempo de servicio de la profesión (asistencial)
 - a) 0 a 5 años
 - b) 6 a 10 años
 - c) 11 a 15 años

- d) 16 a 20 años
 - e) 25 años a mas
7. Que beneficios laborales recibe:
- a) Guardia diurna ()
 - b) Guardia nocturna ()
 - c) Guardia nocturna y especialidad ()
 - d) Guardia comunitaria y especialidad ()
 - e) Ninguna ()
8. Unidad prestadora de salud donde labora
- a) Triage - tópico
 - b) Neonatología
 - c) Pediatría
 - d) Emergencia pediátrica
 - e) Sala de operaciones
 - f) Sala de recuperaciones
 - g) Estrategia sanitaria de inmunizaciones
 - h) Estrategia de control de tuberculosis
 - i) Administrativo
 - j) Central de esterilización.
9. Tiempo de servicio en la unidad prestadora de salud
- a) 0 a 5 años
 - b) 6 a 10 años
 - c) 11 a 15 años
 - d) 16 a 20 años
 - e) 25 años a mas
10. Cargo que ocupa en la unidad prestadora de salud
- a) Jefe
 - b) Trabajador/a
 - c) Coordinador/a
11. Condición laboral
- a) Nombrado/a de planta
 - b) Nombrado/a destacado/a
 - c) Contratad/a

Este cuestionario contiene una serie de frases relativamente cortas que permite hacer una descripción de cuán satisfecho te sientes en el trabajo. Para ello debes responder con la mayor sinceridad cada una de las premisas que aparecen a continuación, de acuerdo como piensas o actúas. El cuestionario contiene un total de 26 ítems, los cuales se presentan en una escala de la siguiente manera:

Muy de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Muy en desacuerdo	1

DIMENSIONES					
I. Satisfacción por el trabajo o					
1. En mi trabajo no me encuentro muy satisfecho (7)	1	2	3	4	5
2. Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo (10)	1	2	3	4	5
3. Tengo sensación de que lo que esto y haciendo no vale la pena (11)	1	2	3	4	5
4. Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo no es el que me corresponde por capacidad y preparación (16)	1	2	3	4	5
II. Tensión relacionada con el trabajo					
5. Creo que tengo pocas responsabilidades en mi trabajo en el hospital (2)	1	2	3	4	5
6. Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar cansado (3)	1	2	3	4	5
7. Con bastante frecuencia pienso en mi trabajo y en cuestiones relacionadas con él, fuera de mis horas de labores (4)	1	2	3	4	5
8. Muchas veces me he visto obligado a emplear a tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo (5)	1	2	3	4	5
9. Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo o a mi salud o a mis horas de sueño (6)	1	2	3	4	5
III. Competencia Profesional					
10. Con frecuencia tengo sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo (22)	1	2	3	4	5
11. Con frecuencia siento tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable (23)	1	2	3	4	5
12. Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión (24)	1	2	3	4	5
IV. Presión del trabajo					
13. Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo (18)*	1	2	3	4	5
14. Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer (20)	1	2	3	4	5
V. Promoción Profesional					
15. Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer (9)	1	2	3	4	5
16. Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo no es muy reconfortante (12)	1	2	3	4	5
17. Tengo pocas posibilidades de promoción profesional (17)	1	2	3	4	5
VI. Relación interpersonal con sus jefes/as					
18. La relación con mi jefe/a no es muy cordial (13)	1	2	3	4	5
19. No estoy seguro de saber lo que se espera de mi trabajo, por parte de mis jefes/as (19)	1	2	3	4	5
VII. Relación interpersonal con los compañeros					
20. Las relaciones con mis compañeros no son muy cordiales (14)	1	2	3	4	5

VIII. Status profesional					
21 Para organizar mi trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia (8)	1	2	3	4	5
22. El sueldo que percibo no es muy adecuado (15)	1	2	3	4	5
IX. Monotonía laboral					
23. Mi actual trabajo en el hospital es el mismo de todos los días, no varía nunca (1)	1	2	3	4	5
24. Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo habitualmente me suele afectar (21)	1	2	3	4	5
X. Satisfacción con el entorno de trabajo					
25. Las condiciones de las instalaciones donde se realizan las actividades diarias en el hospital no son las adecuadas. (25)	1	2	3	4	5
26. Las condiciones del equipo e instrumental para las actividades diarias en el hospital no son las adecuadas. (26).	1	2	3	4	5

ESCALA DE EVALUACIÓN

- 0 – 65 puntos : Satisfecho
- 66 – 130 puntos : Insatisfecho



ANEXO N° 04



ID

FICHA MODIFICADA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL (Profesional de enfermería)

 PERIODO FECHA DE EVALUACIÓN:

 APELLIDOS Y NOMBRES :
 CARGO :
 DIRECCION/OFICINA :

INDICADORES	ESCALA DE EVALUACIÓN				
	1	2	3	4	5
1. Planificación:					
Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados	Excelente planificación de sus actividades. Máximo provecho de los recursos	Planifica con facilidad. Aprovecha satisfactoriamente los recursos	Buena planificación. Aprovecha recursos con criterio.	En general tiene inconvenientes para planificar las actividades de su área. Puede aprovechar mejor los recursos.	Le es muy difícil planificar las actividades de su área. No racionaliza los recursos asignados
2. Responsabilidad:					
Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas	Aporta con iniciativas. Logrando los objetivos en la labor que desempeña.	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para alcanzar los objetivos institucionales	Cumple con responsabilidad las funciones encomendadas.	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso
3. Iniciativa:					
Califica el grado de la actuación laboral espontanea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando	Sabe asignar tareas con instrucciones claras y precisas, evaluando continuamente avances y logros	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para actualizarlos objetivos institucionales	Se apeg a la rutina establecida a veces logra sus objetivos	Carece de iniciativa. Necesita órdenes para comenzar acciones y lograr objetivos	Por lo general se apeg a la rutina reportando siempre anomalías existentes

nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad					
4. Oportunidad					
Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de trabajos encomendados	Entrega sus trabajos en el plazo establecido. Inclusive algunas veces antes de lo fijado.	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha solicitada.	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante ocupa todo su tiempo.	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido	No cumple con los plazos. Se observa tiempo perdido.
5. Calidad del trabajo					
Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en presentación del trabajo encomendado	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.	Generalmente realiza buenos trabajos con un mínimo de error, las supervisiones son de rutina.	La calidad de trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy significativos.	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe ser revisado	Frecuentemente incurre en errores apreciables.
6. Confiabilidad y Discreción					
Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva.	Sabe usar la información con fines discretos y constructivos con respecto a la Institución y a los compañeros.	En general es prudente y guarda la información que posee de la Institución y de los compañeros de trabajo como confidencial.	Sabe diferenciar la información, pero comunica sólo lo negativo e indiscreciones provocando conflictos.	No sabe diferenciar la información que puede proporcionar, de modo que comete indiscreciones.	Indiscreto nada confiable.
7. Relaciones interpersonales					
Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza serenidad y respeto.	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento.	No siempre manifiesta buen trato con terceros, pero esas acciones no tienen mayor trascendencia.	Generalmente no muestra preocupación por las necesidades de sus compañeros de trabajo.	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos constantemente.
8. Cumplimiento de las normas					
Califica el cumplimiento	Siempre cumple con las normas	Casi siempre cumple las	Cumple con las normas, pero	A veces muestra respeto	No cumple con las normas.

de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, instructivos y otros.	generales y específicas de la Institución.	normas de la Institución.	requiere que se le recuerde el cumplimiento de las mismas.	a las normas de la institución.	
---	--	---------------------------	--	---------------------------------	--

Nombre del Evaluador

Cargo del Evaluador

ESCALA DE EVALUACIÓN

- 0 – 20 puntos : Desempeño laboral eficiente
- 21 – 40 puntos : Desempeño laboral deficiente.



ANEXO N° 05



UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”

HUÁNUCO - PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACION POR JUECES

Hoja de instrucciones para la evaluación:

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que sea afectada la medición
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo, o que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que están midiendo	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que sea afectada la medición
	2. Bajo nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo
	4. Alto nivel	El ítem tiene relación lógica con la dimensión
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	1. No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, sus sintácticas y semánticas son adecuadas	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras que utilizan de acuerdo a su significado o por la ordenación de los mismos.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos términos de ítem
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"
HUÁNUCO - PERÚ



ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

CUESTIONARIO MODIFICADO DE FONT-ROJA

Nombre del experto:

Especialidad:

"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSION	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
CARACTERISTICAS INDIVIDUALES	Edad				
	Sexo				
	Estado civil				
	Universidad de estudio				
	Nivel académico				
	Tiempo de servicio de la profesión				
	Beneficios laborales que recibe				
	Tiempo de servicio en unidad prestadora de salud				
	Cargo que ocupa en unidad prestadora de salud				
	Condición laboral				
1. SATISFACCION POR EL TRABAJO	En mi trabajo me encuentro muy satisfecho				
	Tengo muy poco interés por las cosas que realizo en mi trabajo				
	Tengo sensación de que lo que estoy haciendo no vale la pena				
	Estoy convencido que el puesto de trabajo que ocupo es el que me corresponde por capacidad y preparación				

2. TENSION RELACIONADA CON EL TRABAJO	Creo que tengo poca responsabilidad en mi trabajo en el hospital				
	Al final de la jornada de un día de trabajo corriente y normal me suelo encontrar cansado				
	Con bastante frecuencia pienso en mi trabajo y en cuestiones relacionadas con él, fuera de mis horas de labores				
	Muy pocas veces me he visto obligado a emplear a tope toda mi energía y capacidad para realizar mi trabajo				
	Muy pocas veces mi trabajo en el hospital perturba mi estado de ánimo o a mi salud o a mis horas de sueño				
3. COMPETENCIA PROFESIONAL	Con frecuencia tengo sensación de no estar capacitado para realizar mi trabajo				
	Con frecuencia siento tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como sería deseable				
	Con frecuencia la competitividad, o el estar a la altura de los demás, en mi puesto de trabajo me causa estrés o tensión				
4. PRESION DEL TRABAJO	Con frecuencia tengo la sensación de que me falta tiempo para realizar mi trabajo				
	Creo que mi trabajo es excesivo, no doy abasto con las cosas que hay que hacer				
5. PROMOCION PROFESIONAL	Tengo pocas oportunidades para aprender a hacer				
	Generalmente el reconocimiento que obtengo por mi trabajo es muy reconfortante				
	Tengo muchas posibilidades de promoción profesional				

6. RELACION INTERPERSONAL CON SUS JEFES/AS	La relación con mi jefe/a es muy cordial				
	Estoy seguro de saber lo que se espera de mi trabajo, por parte de mis jefes/as				
7. RELACION INTERPERSONAL CON LOS COMPAÑEROS	Las relaciones con mis compañeros son muy cordiales				
8. STATUS PROFESIONAL	Para organizar mi trabajo que realizo, según mi puesto concreto o categoría profesional, tengo poca independencia				
	El sueldo que percibo es muy adecuado				
9. MONOTONIA LABORAL	Mi actual trabajo en el hospital es el mismo de todos los días, no varía nunca				
	Los problemas personales de mis compañeros/as de trabajo habitualmente me suele afectar				
10. SATISFACCIÓN CON EL ENTORNO DE TRABAJO.	Las condiciones de las instalaciones donde se realizan las actividades diarias en el hospital no son las adecuadas.				
	Las condiciones del equipo e instrumental para las actividades diarias en el hospital no son las adecuadas				



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"



HUÁNUCO - PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO

VALIDACION DEL INSTRUMENTO

FICHA MODIFICADA DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL

Nombre del experto:

Especialidad:

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

Indicadores	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
1. PLANIFICACION	Califica la capacidad para elaborar, ejecutar y evaluar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos asignados				
2. RESPONSABILIDAD	Califica el compromiso que asume el evaluado a fin de cumplir oportuna y adecuadamente con las funciones encomendadas				
3. INICIATIVA	Califica el grado de la actuación laboral espontanea sin necesidad de instrucciones y supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad				

4. OPORTUNIDAD	Califica el cumplimiento de plazos en la ejecución de trabajos encomendados				
5. CALIDAD DE TRABAJO	Califica la incidencia de aciertos y errores, consistencia, precisión y orden en presentación del trabajo encomendado				
6. CONFIABILIDAD Y DISCRECION	Califica el uso adecuado de la información que por el puesto o las funciones que desempeña debe conocer y guardar reserva				
7. RELACIONES INTERPERSONALES	Califica la interrelación personal y la adaptación al trabajo en equipo				
8. CUMPLIMIENTO DE NORMAS	Califica el cumplimiento de las normas institucionales (Reglamento Interno de Trabajo, Procedimientos, instructivos y otros				

NOTA BIOGRÁFICA.

Edson Mijail Meza Espinoza, nació en Huánuco, provincia de Lauricocha, distrito de Rondos, el 6 de octubre del 1978, cursó estudios de nivel primario en la Institución Educativa N° 32272, destacando en concursos académicos dentro y fuera de la institución, realizó estudios de nivel secundario en la Institución Educativa “José Antonio Encinas Franco” obteniendo el primer puesto durante los 5 años de estudios. En el año 1997 ingresó en los primeros puestos a la Universidad Nacional “Hermilio Valdizan Medrano” en la facultad de Enfermería egresando el 2001, obteniendo el grado de Bachiller en Enfermería el 15 de octubre del 2002, así como el grado de Licenciado en Enfermería el 28 de agosto del 2003. En mayo del 2005 culminó satisfactoriamente el Servicio Rural Marginal de Salud (SERUMS) en el Centro de Salud Huacar, empezó a laborar como Licenciado en Enfermería en el Centro de Salud de Singa el 5 de noviembre del 2005 cumpliendo la función asistencial, posteriormente en el 2007 asumió el cargo del Gerente de ACLAS Singa demostrando responsabilidad, profesionalismo y capacidad de gestión llegando a categorizar al mencionado Establecimiento de Salud de I-2 a I-3. En el 2012 y 2014 desempeñó el cargo de jefe de los Establecimientos de Salud Ayancocha Alta y Salapampa, respectivamente demostrando compromiso en sus funciones encomendadas, tiene estudios culminados en segunda especialidad de Neonatología en la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Actualmente tiene el cargo de jefe del departamento de Enfermería del Hospital Materno Infantil “Carlos Showing Ferrari”-Amarilis.



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En el Auditorio de la Escuela de Posgrado, siendo las **15:30h**, del día **lunes 04 DE FEBRERO DE 2019** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Silna Teresita VELA LÓPEZ
Dra. Rosalinda RAMIREZ MONTALDO
Mg. Tania FERNANDEZ GINES

Presidenta
Secretaria
Vocal

Asesor de Tesis: Dr. Holger Alex ARANCIAGA CAMPOS (Resolución N° 01401-2018-UNHEVAL/EPG-D)

El aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Don, Edson Mijaíl MEZA ESPINOZA.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"SATISFACCIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL MATERNO INFANTIL "CARLOS SHOWING FERRARI" AMARILIS - 2018"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de Diecisiete (17)
Equivalente a Muy Bueno, por lo que se declara
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 15:30 horas del 04 de febrero de 2019.

[Signature]
PRESIDENTA
DNI N° 22414911

[Signature]
SECRETARIA
DNI N° 22422432

[Signature]
VOCAL
DNI N° 22516768

Leyenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 0339-2019-UNHEVAL/EPG-D)

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICAS DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL (especificar los datos del autor de la tesis)

Apellidos y Nombres: MEZA ESPINOZA, EDSON MIJAIL
DNI: 40089813 Correo electrónico: mijares_55@hotmail.com
Teléfonos Casa _____ Celular 999082530 Oficina _____

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Posgrado	
Maestría:	
Mención:	<u>MAESTRIA EN ADMINISTRACION Y GERENCIA EN SALUD</u>

Grado Académico obtenido:

Título de la tesis:

SATISFACCION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL HOSPITAL MATERNO INFANTIL "CARLOS SHOWING FERRARI", AMARILIS - 2018

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de Acceso	Descripción de Acceso
<input checked="" type="checkbox"/>	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
<input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquiera tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasara a ser de acceso público.

Fecha de firma: 13 de JUNIO DEL 2019.


Firma del autor