



VICERRECTORADO ACADÉMICO

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**SUPERVISIÓN DE ENFERMERÍA Y SU IMPLICANCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LA ENFERMERA ASISTENCIAL EN EL
HOSPITAL DE CHANCAY, 2015**

Presentado por:

Bach. YENI GIRÓN MENDOZA

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN DOCENCIA
UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

LIMA-PERÚ

2020



VICERRECTORADO ACADÉMICO

ESCUELA DE POSGRADO

TÍTULO DE TESIS

**SUPERVISIÓN DE ENFERMERÍA Y SU IMPLICANCIA EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DE LA ENFERMERA ASISTENCIAL EN EL
HOSPITAL DE CHANCAY, 2015**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN
DESARROLLO DE UNA EDUCACION DE CALIDAD CONECTADA AL EMPLEO Y
EL SERVICIO A LA SOCIEDAD**

ASESOR:

Dr. Carlos Alfonso MONJA MANOSALVA

Dedicatoria

A mis padres Nicanor y Cleofe por ser ejemplo de vivir en armonía.

Agradecimiento

A Dios que me ha permitido llevar a cabo los estudios de post grado en la Universidad Alas Peruanas.

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	i
Línea de investigación	ii
Hoja de información básica	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.1 Descripción de la realidad problemática	14
1.2 Delimitación de la investigación	15
1.2.1 Delimitación espacial	15
1.2.2 Delimitación social	15
1.2.3 Delimitación temporal	15
1.2.4 Delimitación conceptual	16
1.3 Formulación del problema	16
1.3.1 Problema principal	16
1.3.2 Problemas específicos	17
1.4 Objetivo de la investigación	17
1.4.1 Objetivo general	17
1.4.2 Objetivos específicos	17
1.5 Justificación e importancia de la investigación	18
1.5.1 Justificación	18
1.5.2 Importancia	18
1.6 Factibilidad de la investigación	19
1.7 Limitaciones del estudio	19

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	20
2.1 Antecedentes de la investigación	20
2.2 Bases teóricas o científicas	27
2.2.1 Supervisión de enfermería	27
2.2.2 Desempeño laboral asistencial	38
2.3 Definición de términos básicos	48
CAPÍTULO III: SISTEMA DE HIPÓTESIS	51
3.1 Hipótesis general	51
3.2 Hipótesis específicos	51
3.3 Variables	52
3.4 Dimensiones e indicadores	52
3.5 Cuadro de operacionalización de variables	54
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	58
4.1 Tipo y nivel de investigación	58
4.1.1 Tipo de Investigación	58
4.1.2 Nivel de Investigación	58
4.2 Métodos y diseño de investigación	59
4.2.1 Métodos de Investigación	59
4.2.2 Diseño de la Investigación	59
4.3 Población y muestra de la investigación	60
4.3.1 Población	60
4.3.2 Muestra	60
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	62
4.4.1 Técnicas	62
4.4.2 Instrumentos	62
4.4.3 Validez y confiabilidad	62
4.4.4 Procesamiento y análisis de datos	68
4.4.5 Ética en la investigación	69

CAPÍTULO V: RESULTADOS	70
5.1 Análisis descriptivo	70
5.2 Análisis inferencial	87
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS	93
CONCLUSIONES	96
RECOMENDACIONES	98
FUENTES DE INFORMACIÓN	99
ANEXOS	106
1. Matriz de consistencia	107
2. Instrumento de recolección de datos organizado en variables, dimensiones e Indicadores	108
3. Validación de expertos	110
4. Tabla de la prueba de validación V de Aiken	113
5. Consentimiento informado	114
6. Declaratoria de autenticidad del informe de tesis	115

Índice de Tablas

Tabla 01	Necesidad de la observación como herramienta en la supervisión de enfermería	71
Tabla 02	Es efectiva la observación para supervisar el trabajo de las enfermeras asistenciales	72
Tabla 03	Se debe controlar el trabajo de las enfermeras asistenciales	73
Tabla 04	Se debe establecer mecanismos para el control del trabajo de las enfermeras asistenciales	74
Tabla 05	Es importante motivar a las enfermeras que tengan problemas en su desempeño	75
Tabla 06	Es necesario organizar charlas motivacionales periódicamente	76
Tabla 07	Es importante la supervisión de enfermería que se lleva a cabo en el Hospital de Chancay	77
Tabla 08	Es necesario establecer mecanismos de supervisión para las enfermeras asistenciales	78
Tabla 09	Es importante que el personal de enfermeras asistenciales lleguen a la excelencia como logro en su desempeño laboral	79
Tabla 10	Se debe incentivar a las enfermeras para que logren la excelencia en su puesto de trabajo	80
Tabla 11	El logro básico en el desempeño laboral asistencial debe ser fortalecido	81
Tabla 12	Se debe establecer capacitaciones periódicas para mejorar el logro básico de las enfermeras	82
Tabla 13	Contar con un logro mínimo en el desempeño laboral de las enfermeras es perjudicial para cumplir con los objetivos en el Hospital de Chancay	83
Tabla 14	Se debe establecer un cronograma para las capacitaciones del personal que tiene desempeño mínimo	84
Tabla 15	Es importante el desempeño laboral asistencial	85
Tabla 16	Es importante incentivar el desempeño laboral	86

Índice de Figuras

Figura 01	Necesidad de la observación como herramienta en la supervisión de enfermería	71
Figura 02	Es efectiva la observación para supervisar el trabajo de las enfermeras asistenciales	72
Figura 03	Se debe controlar el trabajo de las enfermeras asistenciales	73
Figura 04	Se debe establecer mecanismos para el control del trabajo de las enfermeras asistenciales	74
Figura 05	Es importante motivar a las enfermeras que tengan problemas en su desempeño	75
Figura 06	Es necesario organizar charlas motivacionales periódicamente	76
Figura 07	Es importante la supervisión de enfermería que se lleva a cabo en el Hospital de Chancay	77
Figura 08	Es necesario establecer mecanismos de supervisión para las enfermeras asistenciales	78
Figura 09	Es importante que el personal de enfermeras asistenciales lleguen a la excelencia como logro en su desempeño laboral	79
Figura 10	Se debe incentivar a las enfermeras para que logren la excelencia en su puesto de trabajo	80
Figura 11	El logro básico en el desempeño laboral de las enfermeras debe ser fortalecido	81
Figura 12	Se debe establecer capacitaciones periódicas para mejorar el logro básico de las enfermeras	82
Figura 13	Contar con un logro mínimo en el desempeño laboral de las enfermeras es perjudicial para cumplir con los objetivos en el Hospital de Chancay	83
Figura 14	Se debe establecer un cronograma para las capacitaciones del personal que tiene desempeño mínimo	84
Figura 15	Es importante el desempeño laboral de la enfermera asistencial en	85
Figura 16	Es importante incentivar el desempeño laboral	86

RESUMEN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar si la supervisión de enfermería tiene implicancia en el desempeño laboral asistencial en el Hospital Chancay, 2015, para poder lograr realizar un estudio concienzudo, la misma que tiene un enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación básica o pura, de nivel descriptivo – explicativa causal, el método empleado fue hipotético deductivo de un estudio sin intervención no experimental de tipo transversal o transeccional. La muestra estuvo conformada por 70 enfermeras asistenciales que laboran en los diferentes servicios del Hospital de Chancay. Para la recolección de datos se empleó la técnica de encuesta, conteniendo con 16 preguntas abiertas de tipo Likert. Para el análisis de los resultados se apoyó en la estadística analítica y descriptiva.

El 80% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 11% no están de acuerdo y el 9% restante respondieron que no sabe, no opina con respecto al tema planteado, sumando una totalidad del 100% de la muestra indicada. Las enfermeras indican que la Supervisión tiene implicancia en el desempeño laboral asistencial y se necesita contar con mecanismos que permitan realizar la supervisión del personal de enfermería asistencial; mecanismos que permitan controlar la puntualidad, la celeridad y el nivel de empatía como indicadores de la atención que se brinda en el Hospital de Chancay.

Palabras clave: Supervisión de enfermería, desempeño laboral, enfermera asistencial.

ABSTRACT

The general objective of the present investigation was to determine whether nursing supervision has an implication in the care work performance in Chancay Hospital, 2015, in order to achieve a thorough study, which has a quantitative approach, with a basic type of research or pure, descriptive level - explanatory causal, the method used was hypothetical deductive of a study without non-experimental intervention of transversal or transectional type. The sample consisted of 70 nurses who work in the different services of the Chancay Hospital. For data collection, the survey technique was used, containing 16 open Likert questions. For the analysis of the results, it was based on analytical and descriptive statistics.

80% of the respondents answered yes, while 11% do not agree and the remaining 9% answered that they do not know, do not think about the issue, adding a total of 100% of the indicated sample. The nurses indicate that the Supervision has implication in the work performance of the care and it is necessary to have mechanisms that allow to carry out the supervision of the nursing nursing staff; mechanisms to control punctuality, speed and level of empathy as indicators of the care provided at the Hospital de Chancay.

Key words: Nursing supervision, work performance, nursing nurse.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo titulado “Supervisión de enfermería y su implicancia en el desempeño laboral asistencial en el Hospital de Chancay, 2015”, fue estructurado en un orden temático y metodológico que facilito el entendimiento del presente estudio de investigación.

Para lo cual se ejecutó las variables independientes y dependientes (desempeño laboral de la enfermera asistencial), desarrollado con apoyo de los especialistas en dicha problemática, los mismos que clasificaron todos los puntos relacionados con la investigación, referente al manejo de los pacientes, procedimiento y atención del personal. (Asistencia y Permanencia).

El presente trabajo de investigación se estructuro de la siguiente manera, los mismos que a continuación se detallan, introducción, en el capítulo I, se expresa el planteamiento del problema con su descripción de la realidad problemática, las delimitaciones de la investigación espacial, social, temporal y conceptual, así como la formulación del problema tanto general como específico junto a sus objetivos, también la justificación, importancia, la factibilidad y limitaciones de la investigación.

En el capítulo II se detalla el marco teórico con sus antecedentes de la investigación, fundamento, bases teóricas y el desarrollo del marco conceptual.

Asimismo en el capítulo III se desarrollan las hipótesis, y se realiza la identificación y clasificación de las variables, tanto independiente como dependiente, luego en la Operacionalización de las variables en dimensiones e indicadores.

Siguiendo con capítulo IV se desarrollara la metodología de la investigación, donde se trató el tipo y nivel de la investigación, método y diseño, población y muestra; así como las técnicas, instrumentos y fuentes de recolección de datos, la validación y el plan de análisis de datos, finalizando con ética de la misma.

En el capítulo V, se detalla le análisis descriptivo de resultados junto al análisis inferencial.

Para finalizar en el capítulo VI; se detalla la discusión de resultados, luego se expresa las conclusiones y recomendaciones que se han podido hacer referentes al estudio junto a ellas las referencias bibliográficas que se recopiló y las referencias de autores de sus años de publicación que sirvieron de apoyo en el desarrollo de esta investigación.

Asimismo, la investigación cuenta con los siguientes anexos: se presenta la matriz de consistencia con sus diferentes acápite y el instrumento de recolección de datos conformado por la encuesta de 16 preguntas. La validación de los expertos y la declaración jurado de que ha sido un trabajo 100% original.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

De manera general la función de supervisar responde a la necesidad de verificar un correcto funcionar de un determinado trabajo o función desempeñada por un determinado empleado. Para cumplir esta tarea debe contarse con una persona con experiencia comprobada en la tarea a supervisar y con ciertas características personales para establecer una relación optima con el supervisado, de manera que pueda solucionar problemas o corregir deficiencias encontradas.

En el caso específico de la supervisión en enfermería, se emplea como mecanismo de control de la función que desempeña el personal de enfermeras garantizando de esta manera procesos de calidad y asegurando la satisfacción de los usuarios del sistema de salud nacional. Otras situaciones derivadas de la supervisión en enfermería son: Lograr niveles óptimos en la calidad de atención, establecer niveles óptimos en la interrelación entre el personal de salud y los usuarios, crear conciencia de superación en el personal de enfermería con menos tiempo de servicio y finalmente, mantener la disciplina en el personal como herramienta para el cumplimiento de la misión de institución como centro vigilante de la salud.

El desempeño laboral de la enfermera asistencial se establece como la capacidad que tiene este profesional, mediante un periodo de formación profesional especializado y posterior entrenamiento para habilitarla en la ejecución de sus labores propias a su trabajo en salud. El desempeño laboral puede medirse de diferentes maneras; en la presente investigación se medirá el logro demostrado por el personal de enfermeras como el desempeño ante el logro con excelencia, el desempeño ante el logro básico y el desempeño ante el logro mínimo, diferenciando cada uno de estos niveles por los criterios actitudinales y procedimentales demostrados en la ejecución de su trabajo en el Hospital de Chancay.

Existe una relación innegable y de carácter importante en ambas variables por ser necesario para asegurar la calidad del trabajo que desempeñan las enfermeras asistenciales en el Hospital de Chancay como centro de salud de la zona norte de Lima provincias y la necesidad de corregir las deficiencias que se pudieran encontrar para lograr la excelencia en la atención de salud y por ende la satisfacción en el usuario.

La problemática en la presente investigación, es que, las enfermeras que son nombradas supervisoras, no tienen la experiencia y la capacitación, para poder guiar a las enfermeras asistenciales, generándose de esta manera un vacío de liderazgo y sobre todo orientación en su desempeño laboral de la enfermera asistencial.

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1 Delimitación espacial

La presente investigación se realizó en la Provincia de Chancay 2015.

1.2.2 Delimitación social

La investigación fue aplicada a 70 enfermeras asistenciales que laboran en los diferentes servicios del Hospital de Chancay.

1.2.3 Delimitación temporal

La presente investigación se llevó a cabo entre los meses de marzo a diciembre del año 2015.

1.2.4 Delimitación conceptual

- **Supervisión de enfermería**

Es una de las funciones principales de gestión, liderazgo, dirección y control que realiza la enfermera para mejorar las condiciones de trabajo y garantizar una atención de calidad. Dentro del rol la enfermera tiene esta función y no la puede delegar a otra persona. El propósito de la supervisión en enfermería es que ella junto con los colaboradores brinden esa atención con calidad pero también con calidez y que refleje los cuidados de enfermería en las fases de prevención, curación y rehabilitación a toda la población que demanda servicios de salud, así como a promover el trabajo en equipo y desarrollar la eficiencia del personal para lograr la máxima productividad (Diordeavila, 2012).

- **Desempeño laboral asistencial**

El desempeño laboral asistencial se basa en proporcionar atención integral a los usuarios de estos servicios fundamentada en sólidos conocimientos del área científica y humanística. Aplicando el proceso de enfermería, como una herramienta principal en la práctica profesional. El desempeño asistencial solo la comprensión de la naturaleza de esas relaciones humanas permite al administrador obtener mejores resultados de sus subordinados y facilita la creación de una atmósfera donde cada individuo es estimulado a expresarse libre y sanamente. (Idalberto, Chiavenato 2000, p. 128-129)

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema principal

¿De qué manera la supervisión de enfermería tiene implicancia en el desempeño laboral asistencial en el Hospital de Chancay, 2015?

1.3.2 Problemas específicos

- ¿Cómo la observación en la supervisión para el recojo de información tiene implicancia en el desempeño con logro eficiente de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015?
- ¿Cómo la motivación de quien supervisa tiene implicancia en el desempeño con logro eficaz de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015?
- ¿En qué medida el control de quien supervisa tiene implicancia en el desempeño ante el logro de excelencia de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015?

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Determinar si, la supervisión de enfermería tiene implicancia en el desempeño laboral asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.

1.4.2 Objetivo específicos

- Determinar si, la observación en la supervisión para el recojo de información tiene implicancia en el desempeño con logro eficiente de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.
- Determinar si, la motivación de quien supervisa tiene implicancia en el desempeño con logro eficaz de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.
- Establecer si, el control de quien supervisa tiene implicancia en el desempeño ante el logro de excelencia de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.

1.5 Justificación e importancia de la investigación

1.5.1 Justificación

Según, Méndez (2012) “La justificación en la investigación puede ser de carácter teórico, práctico o metodológico. Existen tres tipos de justificación: Teórica, práctica y metodológica” (p.92)

- **Justificación teórica**

La presente investigación se justificó porque los análisis de los resultados aportaron a los aspectos de una eficiente supervisión de enfermería y la implicancia que tienen sobre el desempeño laboral asistencial, y así llegar a un resultado que genere la reflexión sobre las posibles pérdidas futuras que son generadas por fallas en la atención del personal de enfermería en el cumplimiento de sus funciones.

- **Justificación práctica**

Las razones que justificaron la presente investigación son las decisiones objetivas y de calidad que se tomaron en cuenta a partir del estudio sobre la situación real que tienen los profesionales que desempeñan funciones de supervisoras de enfermería y genere estrategias que contribuyan a la solución sobre el desempeño laboral asistencial en busca de la satisfacción laboral del personal que labora en el Hospital de Chancay durante el año 2015.

- **Justificación metodológica**

La justificación metodológica sustenta el aporte de la investigación porque generó estrategias viables en beneficio de la sociedad, asimismo se pudo conocer las relaciones interpersonales de las enfermeras asistenciales del Hospital en cuestión, y la forma en como realizan sus funciones laborales.

1.5.2 Importancia

Hernández (1998) menciona que “Una investigación puede ser conveniente por diversos motivos, pero los que algunos consideren relevante de ser investigado puede no serlo para otros. Sin embargo se puede establecer una serie de criterios para evaluar la utilidad de un estudio propuesto” (p.56) Es por ello que la presente

investigación fue de suma importancia para establecer mecanismos, políticas o normas internas en el hospital de Chancay que permitió la mejora del desempeño laboral de la enfermera asistencial, de igual manera se tuvo un resultado de análisis del funcionamiento de los profesionales de la carrera profesional de enfermería, para que así cumplan con sus funciones. Así mismo, el trabajo de investigación será llevado a cabo empleando el método científico para lograr obtener resultados objetivos para su posterior empleo en la solución de problemas detectados en estudios similares.

1.6 Factibilidad de la investigación

La factibilidad en el desarrollo de la investigación significó el compromiso de realizar el presente estudio. “Todo proyecto, no solo debe indicar los aspectos técnicos y científicos del problema propuesto (...), debe contemplar además los aspectos logísticos del mismo” (Tamayo, 1992, pág.81) A juicio del autor el éxito de un estudio de investigación está determinado por el grado de factibilidad o la facilidad de poder hacer o realizar la presente investigación, ya que existe una recopilación de datos relevantes sobre el desarrollo del presente trabajo de investigación y ello lleva a tomar la mejor decisión de estudio para su desarrollo en cuanto a recursos, tiempo y presupuesto.

1.7 Limitaciones del estudio

Según Ávila (2001) “Una limitación consiste en que se deja de estudiar un aspecto del problema debido por alguna razón, Con esto se quiere decir que toda limitación debe ser justificada por una buena razón” (P.87) Durante el proceso de la investigación no presentaron mayores limitaciones, ya que el tema es bastante amplio y conocido.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 Antecedentes de la investigación

- **Antecedentes Nacionales**

Miranda. A. (2014) en su trabajo de investigación titulado “*Factores que influyen en la situación actual de la supervisión de enfermería en el Hospital María Auxiliadora 2012*”, tuvo como objetivo determinar los factores que influyen en la supervisión actual de enfermería. Para ello, la población estuvo conformada por las enfermeras supervisoras y las enfermeras asistenciales que laboran en el Hospital María Auxiliadora. Para la recolección de la información se utilizó dos cuestionarios dirigido a las supervisoras de enfermería y enfermeras asistenciales respectivamente.

Estos datos se cargaron electrónicamente a una computadora transformándose mediante un programa de códigos a puntajes y se obtuvo las matrices de puntaje sujeto - ítems. Los documentos fueron procesados mediante el análisis de contenido. Entre los resultados encontramos que el factor de mayor relevancia es el factor docencia con un 90% y el de menor relevancia es el factor liderazgo con un 60%; según las Supervisoras. Asimismo, según las supervisadas; el factor de mayor relevancia es el factor gestión con un 42.7% y los de menor relevancia son liderazgo y docencia en donde se encontró un 18.7% respectivamente.

Niqué. M. y Zapata, C. (2014) en su trabajo de investigación titulado “*Percepciones de enfermeras asistenciales sobre: Rol gerencial de enfermeras jefes de servicio. Hospital Nacional – ESSALUD. Chiclayo – Perú, 2013*”, tuvieron como objetivo identificar, describir y analizar las percepciones; el escenario fueron tres servicios críticos del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo - EsSalud: Emergencia, Unidad de Cuidados Intensivos y Cirugía de Tórax - Cardiovascular Cardiología-Otorrinolaringología; los datos se recolectaron utilizando la entrevista semiestructurada a profundidad, la muestra constituida por 10 enfermeras asistenciales, se determinó por saturación, el análisis fue de contenido, surgiendo tres categorías: El liderazgo habilidad para una gestión eficiente.

Las Sub categorías fueron: El liderazgo ausente: una percepción en el rol gestor. El liderazgo una habilidad requerida en la gestión; categoría: El arte de gestionar recursos en el cotidiano del rol gestor. Subcategorías: Las demandas en la gestión de recursos humanos, La falta de insumos como descrédito de la gestión; categoría: Percepción del rol gestor: entre la aquiescencia, el discomfort y la expectativa. Las enfermeras asistenciales perciben en el rol gestor: alta preparación académica, sobrecarga laboral, falta de liderazgo, inadecuada gestión de recursos humanos y materiales, imperceptible práctica de habilidades sociales, e insatisfacción con el desempeño gestor.

Mino. E. (2014) en su trabajo de investigación titulado “*Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque*”, permitió determinar la correlación del clima laboral en el desempeño de los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490, para lo cual se utilizará como instrumento de encuesta la Escala de Likert cuyos resultados midieron las dimensiones: productividad, procedimiento del cargo, compromiso, conductas, aspectos corporales, perspectiva de servicio, perspectiva de producto que corresponden al desempeño laboral y la estructura, la responsabilidad individual, remuneración, riesgos y toma de decisiones y tolerancia al conflicto que corresponde a la evaluación del clima laboral.

Después de aplicado los instrumentos y recolectado los datos, obtuve los resultados a través del programa SpssStatic 18, el cual me permitió determinar si el clima laboral influye en el desempeño, es decir que un trabajador tiene un mejor desempeño cuando percibe o experimenta un mejor clima laboral.

Latorre, F. (2012) en su trabajo de investigación para optar el Grado Académico de Doctor titulada “*La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral*”, llegó a la conclusión que las prácticas de RRHH orientadas al compromiso y basadas en la aproximación “soft” se relacionan positivamente con el desempeño de los empleados a través de las percepciones y expectativas de los empleados. Estas prácticas analizadas desde una visión universalista muestran ser positivas para la consecución de los objetivos estratégicos de la empresa, siempre y cuando estén fuertemente implantadas y sean visibles para los empleados, aun cuando sean informadas por los empleados o por los directivos de recursos humanos de la organización.

Las prácticas de RRHH orientadas al compromiso se relacionan positivamente con el apoyo organizacional y la autonomía favoreciendo la percepción de los empleados de que la organización cuida de su bienestar y que les proporciona margen de maniobra para llevar a cabo su trabajo, lo que redundaría en mayor satisfacción y desempeño. Sin embargo, los resultados no muestran relación con las prácticas de recursos humanos, lo que contravendría la tesis del alineamiento del sistema de recursos humanos con la política empresarial.

Hay que tener en cuenta el modo en el que se ha medido esta variable que si no hay un plan estratégico anteriormente definido en la organización, podría estar ofreciendo una visión sesgada respecto al sistema de recursos humanos. Los resultados de esta tesis proporcionan evidencia teórica a la investigación multinivel (constructos emergentes y modelos homólogos) y son una muestra de cómo el todo es más que la suma de las partes, proporcionando en algunos casos, resultados diferentes para las mismas variables en diferentes niveles teóricos. Además, proporcionan una visión general del funcionamiento de la organización, teniendo en cuenta sus constricciones, desde la existencia de una serie prácticas de RRHH orientadas al compromiso y cómo se relacionan con el desempeño organizacional. Por último, los resultados de la presente tesis aporta evidencia empírica a

algunas de las relaciones propuestas por el modelo integrador del funcionamiento de la organización.

Morales, S. (2012) en su trabajo de investigación titulada “*Calidad de las notas de enfermería en la unidad de cuidados intensivos – Hospital Regional Moquegua año 2011*”, indica que su objetivo fue determinar la calidad de las notas de enfermería en la unidad de cuidados intensivos de los profesionales de enfermería hospitalaria.

La población estuvo conformada por 64 historias clínicas correspondientes al I semestre, se aplicó una Lista de cotejo, a través de observación directa y evaluación. El análisis y procesamiento de los datos se hizo en el software SPSS versión 20, estadística descriptiva, se realizó pruebas de confiabilidad utilizando el alfa de Cronbach y coeficiente de correlación. Se llegó a las conclusiones: Las notas de enfermería presentan un porcentaje significativo de regular calidad con un 54,7%. El 79,7% tienen una regular calidad en cuanto a su dimensión estructura y el 96,9% de las notas de enfermería estudiadas tienen mala calidad en cuanto a su dimensión contenido (PAE).

- **Antecedentes Internacionales**

Arratia, A. (2010) en su trabajo de investigación para optar el Grado Académico de Maestro, titulado “*Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: Influencias y percepciones desde los evaluados*”, considera que para poder realizar un análisis complejo e interpretativo, se desarrollaron una serie de conceptos, que permitieran dar cuenta de la relación entre educación y sociedad y cómo los actores se desenvuelven en el contexto socio-educativo. De esta manera, la premisa investigativa utilizada fue que los actores se encuentran imbuidos en un campo ideológico y político, determinado por una multitud de fuerzas, muchas de ellas incontrolables por los propios actores.

En este contexto, definir conceptos como las condiciones de trabajo de los docentes y los procesos de evaluación docente se entienden como los principales lineamientos teóricos. Adicionalmente, se desarrollaron una serie de determinaciones metodológicas orientadas a poder desarrollar un proceso de investigación orientado a analizar las

opiniones y percepciones de los docentes. En este sentido, el enfoque metodológico utilizado es de carácter cualitativo, utilizando como técnica principal las entrevistas semiestructurada. En este contexto, llama la atención que el motor motivador de variados aspectos de la satisfacción sea el rol vocacional de la profesión, lo que permitiría explicar el desajuste entre el proceso de satisfacción y su opinión respecto de distintos aspectos relevados de manera negativa.

Por último, es relevante distinguir que un grupo importante de docentes plantea una crítica a la EDD, aludiendo principalmente que esta evaluación no considera el contexto de desarrollo profesional, siendo recocado como un elemento fundamental en el desempeño de cualquier profesor a partir de estos resultados, se realiza un análisis interpretativo, que permite realizar una comparación entre los resultados obtenidos a partir de las entrevistas a los profesores con lo expuesto en el marco teórico, con la finalidad de realizar una interpretación que permita sustentarse en las perspectivas desarrolladas. Dentro de las principales conclusiones, es posible indicar que efectivamente la profesión docente está inmersa en un sistema escolar (escuela) y, a su vez, este sistema es un reflejo de la sociedad actual.

Barboza, M. (2011) en su trabajo de investigación titulado *“Perfil y competencias de los(as) supervisores(as) de Enfermería de los Hospitales Tipo IV de Maracaibo Estado Zulia”*, tuvo como objetivo general diseñar el perfil y competencias de los(as) supervisores(as) de enfermería de los Hospitales tipo IV General del Sur “Dr. Pedro Iturbe” y el Servicio Autónomo Hospital Universitario de Maracaibo (SAHUM) del estado Zulia, Venezuela. Se consideró un proyecto factible, para el diseño del perfil y competencias de los(as) supervisores(as), con un diseño no experimental, transeccional de campo. La población estuvo conformada por 49 supervisores(as) de enfermería de dichos hospitales y la muestra por la totalidad de la población.

La validación del instrumento se realizó por la técnica del juicio de expertos y la confiabilidad según el coeficiente alfa de Cronbach el cual dio como resultado 0.90. Los resultados indicaron con relación al perfil que la mayoría de los supervisores son adultos jóvenes. Asimismo, que la mayoría son mujeres. Igualmente, que un 76% están casados. De igual manera que el 92% son licenciados y un 8% magister. En cuanto a la variable

competencias, los resultados mostraron que en cuanto a las competencias individuales el mayor porcentaje 49% lo obtuvo la responsabilidad. También que las relaciones interpersonales obtuvieron un 48% en cuanto a las competencias sociales el mayor porcentaje en cuanto a las competencias técnicas lo obtuvo las prácticas operativas con un 24%. Por último, el desarrollo de las funciones obtuvo un 8% al referirse a las competencias metodológicas.

Coello, V. (2014) en su trabajo de investigación para optar el Título de Licenciado, “*Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conocol (CLARO)*”, estudia los factores que afectan en el desempeño laboral de los asesores Inbound de la compañía American Call Center (ACC), cuya empresa es contratada por la Compañía CONECEL (CLARO) para dar atención en los procesos postventa de sus clientes Corporativos que pertenecen al rango de Cuentas Pymes, dada la disminución del nivel de satisfacción de los clientes. El estudio tuvo un periodo transaccional, pues los datos fueron recolectados dentro del tiempo planificado en el cronograma previamente elaborado. Como antecedentes del estudio se consideró los índices de productividad y eficiencia de los tres últimos meses en que la campaña de Inbound Pymes era atendida por asesores de Conecel así como los indicadores a partir del primer año de atención en ACC (American Call Center).

Para realizar el análisis se consideraron tres instrumentos, por medio de los cuales medimos los niveles de satisfacción de los asesores de Inbound Pymes de ACC (American Call Center) en referencia a sus condiciones internas y externas principalmente, posteriormente y como apoyo para aclarar aquellos temas que dejaron en duda se aplicó una entrevista semi estructurada con preguntas dirigidas a aquellos aspectos específicos que se debían ampliar para un mejor análisis, adicionalmente se realizó un grupo focal con los participantes reforzando los temas previamente tratados en los dos primeros instrumentos sirviendo este como confirmación a las respuestas recibidas, así también se consideró temas relacionados con su percepción acerca de sus superiores, permitiendo rescatar información valiosa que también sirvió para el análisis de este estudio.

Mejía, Y. (2012) en su trabajo de investigación para optar el Título de Licenciada “*Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales. (Estudio realizado con agentes de servicio telefónico en la Ciudad de Quetzaltenango)*”, fue realizada en una empresa call center de la ciudad de Quetzaltenango, el estudio fue realizado con agentes de servicio telefónico.

El objetivo principal fue determinar la importancia de la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales en agentes de servicio telefónico, en el proceso de investigación se logró comprobar la importancia de la evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales, ya que los resultados indican que es de gran influencia positiva en el desempeño de los agentes, pues esta misma representa un medio que les exige mejora continua en el servicio y atención que proporcionan al cliente, actualizarse en conocimientos e incluso mejorar sus habilidades para poder cumplir con las competencias establecidas y también desarrollar la actitud apropiada para desempeñarse con éxito en su puesto de trabajo.

La investigación también dio a conocer que los agentes consideran la evaluación como un medio que les permite desarrollar al máximo sus habilidades personales y profesionales gracias a la exigencia que esta requiere. Los instrumentos utilizados fueron la evaluación del desempeño por competencias laborales y una encuesta que permitió recabar la percepción de los agentes a cerca de la evaluación que se les realizó. El estudio es de tipo descriptivo por lo que permitió la recolección de datos numéricos como situacionales que permitieron mayor objetividad en el estudio.

Vera, A. (2011) en su trabajo de investigación para optar el grado de Maestra en la Universidad de Guayaquil “*Diseño de un Programa de Capacitación en Calidad de Atención al Personal de Enfermería y Auxiliares Administrativos. Hospital Rafael Rodríguez Zambrano Manta*”- Ecuador, concluye que es necesario diseñar un programa de capacitación al personal de Enfermería y Auxiliares Administrativos, siendo los Objetivos Específicos el registrar el personal de Enfermería y Auxiliares Administrativos del hospital, indicando la edad, nivel educativo, años de servicios y necesidades de capacitación; determinar la calidad de atención al usuario por parte de este personal. Es un

estudio descriptivo – correlacional. El universo estuvo constituido por 132 Auxiliares de Enfermería y 59 Auxiliares Administrativos, la muestra fue el universo.

Se aplicó el análisis documental, encuestas, observación directa, análisis, síntesis y procesamiento estadístico de los datos. Se concluyó que de los 132 Auxiliares de Enfermería y 59 Auxiliares Administrativos el 63% se encuentra por encima de los 45 años de edad y el 50% de ellos ya sobrepasan los 20 años de servicio, que no existe capacitación permanente en este grupo. Además existe un incremento en atenciones de pacientes en los servicios de salud del hospital, especialmente de Emergencia, con morbilidad, existiendo un personal deficiente para la atención de los usuarios (Vera 2011).

2.2 Bases teóricas o científicas

2.2.1 Supervisión de enfermería

En el siguiente párrafo Ledesma habla sobre la enfermería:

“El cuidado de la salud individual y colectiva, por lo que enfocará sus acciones a investigar y analizar las causas reales que provocan enfermedades, sobre todo en las clases trabajadoras y las menos protegidas, que forman la mayoría de los habitantes; lograr la participación de la comunidad en la detección de sus necesidades y problemas en la selección de alternativas para solucionarlas; asimismo, ayudar al grupo familiar a reconocer su responsabilidad, como unidad social, de contribuir al bienestar de su propia familia y de los demás; refrendar su papel en la atención del usuario, respetarlo como ser humano, biológico, pensante y capaz de sentir y participar a través de sus funciones específicas, en la dinámica que facilite el progreso individual, familiar y comunitario” (Ledesma, 2004 pág.17).

De lo anterior se puede destacar, que efectivamente la enfermería debe encargarse de realizar diversas actividades que permitan dar una buena calidad de vida a las personas que tienen algún tipo de enfermedad.

Es así que según Leyva, Manzo, Mendoza, Romo y Suárez (2014) señalan que la supervisión de enfermería es la “Dirección democrática que orienta los esfuerzos

y acciones del personal supervisor al logro de objetivos organizacionales mediante el desarrollo de las potencialidades del supervisado” (Leyva, Manzo, Mendoza, Romo y Suarez, 2014 pág.2)

Por otro lado, el Ministerio de Salud (2014) señala que:

“La supervisión es considerada como un proceso en el cual un individuo o grupo de individuos especialmente seleccionados y altamente calificados, verifican el desempeño del personal para establecer controles y procedimientos que mejoren las condiciones donde el trabajo se realiza, además busca los medios para el perfeccionamiento de la atención de enfermería y del equipo de trabajo.

En la definición del perfil de la persona que ejerce la función de supervisión, se establece que es “el conjunto de características personales sobresalientes que definen el tipo de profesional adecuado para ejercer una función o desempeñar una tarea u ocupación, estableciendo relación de asesoría, apoyo y coordinación con el personal de enfermería y otras disciplinas.

Para una buena gestión de salud se requiere como en toda empresa asignar un supervisor donde su propósito principal sea asegurar y garantizar una atención de calidad, donde los enfermeros asistencias den los mejor de sí en el momento de prevenir, curar, y rehabilitar a cualquier ciudadano que lo amerite dentro de los servicios de salud; también el supervisor como buen compañero deberá promover el compañerismo, el trabajo en equipo, y de esa misma forma ayudar a que el personal trabaje al máximo de su potencia para un mejor servicio.

En el ámbito de la supervisión es algo complejo de esta manera tiene que hacerse por una persona con habilidades de líder, con técnicas, con conocimientos del servicio de enfermería; donde pueda motivar al enfermero asistencial y a los pacientes, destrezas conceptuales para tomar buenas decisiones y mantener la coordinación efectiva en la organización, además tiene que ser un líder democrático que requiere visión, inteligencia y valor, así como, habilidad para trabajar con el recurso humano” (Ministerio de salud, 2014 págs.9-10).

Entonces, queda claro que la supervisión de enfermería trata sobre los requisitos o herramientas que se emplean para lograr mejorar el control que se imparte en la institución de salud, garantizando una atención de calidad y eficiente para el paciente.

Asimismo, el Ministerio de Salud et al. Indica que:

“Su puede definir como la parte que lidera en la administración de la enfermería asistencial en si sería la parte de recursos humanos en el área de salud; esta encargada en motivar para cumplir las metas establecidas con buena actitud, confianza, y esfuerzo para obtener los mejores resultados.

Existen tipos de supervisión donde se juntan para cumplir la tarea final que sería el cumplimiento de las metas estipuladas para el área de salud: Los tipos de supervisión son una combinación de diferentes tareas y conductas de relación utilizada para influir en los demás, con el fin de lograr metas”

De ahí que la supervisión es muy importante en el liderazgo de la institución de salud, en cuanto a sus recursos humanos y los servicios que brindan.

Hospital Juárez de México (2012) señala que:

La gestión administrativa es el rector de las funciones del recurso humano de la jefatura de los servicios de enfermería del Hospital, a través de la utilización del proceso administrativo que permite planear, organizar, dirigir, controlar y evaluar el cuidado proporcionado a los usuarios en materia de calidad y seguridad hospitalaria. El líder de enfermería norma las funciones de los equipos de trabajo de las coordinaciones que integran la jefatura con apego a las políticas y objetivos institucionales. Estas son: calidad, enseñanza y supervisión (Hospital Juárez de México, 2012 pág.5).

De esta forma se puede expresar que se busca en el área de enfermería (servicio de salud) dar lo mejor de sí, para el paciente sienta que se le trata con respeto y responsabilidad a su salud.

El autor, Ibarra (s/a) señala que:

“La supervisión en enfermería está encaminada a la supervisión y evaluación de los recursos humanos en enfermería porque es un proceso gerencial que está orientado a gestionar y lograr cambio en el entorno hospitalario para lograr los cuidados de enfermería sea de alta calidad en forma sostenida y en mejores condiciones de competitividad interna y externa.

La administración nos permite alcanzar metas previamente trazadas y siendo su propuesta que alguna forma responde a las características de la supervisión de enfermería se puede integrar en tres etapas: planeación (previsión y programación), implementación (organización, integración, dirección y comunicación) y control (medición, comparación, ajustes/mejoras al plan).

Considero que no puede haber supervisión si previamente no se ha establecido un planeamiento en función al diagnóstico situacional del Servicio en que el supervisor actuará para mejorar o acrecentar la gestión de los cuidados de enfermería. Ninguna situación se modifica si el plan previsto no se aplica siguiendo los objetivos y metas previstos; y por ende el control nos ayudara establecer mecanismos de corrección del plan como estrategias de la ejecución fueron adoptados los más apropiados” (Ibarra “S/A”, p.4)

Asimismo, según el MINSA (2010) señala que las políticas del sector salud:

Es un conjunto de grandes líneas direccionales de acción, que orientan en un plazo mediano-mediano, largo o intermedio todo el quehacer de la sociedad, ya sea en relación a la totalidad del desarrollo o en cualquiera de sus ámbitos económicos o sociales. En relación a política existe actualmente una correcta tendencia de hablar de “ámbito de la salud” en lugar de sector de salud.

Desde hace tiempo mucho se sabe, aunque en la práctica no siempre se obra, en consecuencia, que la salud es un fenómeno y un proceso social. De hecho, la situación o el estado de salud de una población están condicionados y determinados por múltiples factores los cuales están en permanente y muy variable interrelación, siendo cada una de ellos de muy grande complejidad.

Por lo mismo la política del sector salud para su administración en nuestra actualidad está determinada con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los peruanos, elevar la productividad y evitar gastos innecesarios en salud; y cuyos principios son:

- a) La equidad: Que busca que la atención de salud se brinde de acuerdo a las necesidades de las personas, tanto en situaciones de salud como de enfermedad y que el financiamiento de la atención brindada este de acuerdo a la capacidad de pago de las personas.
- b) La universalidad. - Que aspira que la atención de la salud cubra a toda la población con al menos los servicios básicos requeridos para una vida saludable.
- c) La solidaridad: Que se orienta a que la población de mayores recursos concurra en apoyo de los que menos tienen.
- d) La eficacia: Que consigue cerrar las actuales brechas epidemiológicas, mejorar los estados de salud de la población y reducir los riesgos de morbilidad y mortalidad.
- e) La eficiencia: Que busca una óptima correspondencia entre fines y medios; es decir, lograr mejores resultados a menores costos.
- f) La calidad: cuya finalidad es conseguir que los servicios se brinden bajo estándares cada vez más exigentes y así asegurar resultados óptimos (Minsa, 2010 pág.29).

No cabe duda que, el Ministerio de Salud tiene la responsabilidad de guiar y controlar el proceso de cambios, que desarrolla el beneficio para el público, motivando una competitividad de los diversos hospitales donde se brinda atención a la salud, promueva la calidad con base en la excelencia de los profesionales de la enfermería, orientados a brindar servicios que satisfagan las necesidades de salud que tenga la población.

Por otro lado, en cuanto a los principios de la Supervisión de Enfermería según Gonzales (1997) son:

- “Las personas deben comprender siempre claramente lo que se espera de ellos.
- b) Las personas deben tener guía al hacer su trabajo. La buena supervisión

orienta al personal en cada situación de trabajo basándose en principios comparables. Se empeña en lograr que el personal promueva y desarrolle nuevos métodos de tratamiento y procure mantenerse a la par de los adelantos logrados por la tecnología. c) Procura fomentar un interés creciente en el desarrollo individual y en las contribuciones que puedan mejorar el servicio. d) Siempre debe otorgarse reconocimiento al buen trabajo. La supervisión opera la: justicia, la imparcialidad y el reconocimiento del esfuerzo y las contribuciones del personal son necesarios para mantener buena disciplina y la moral. Las supervisoras procuran estimular al personal con un alto grado de motivación en el servicio que asegure la tranquilidad y el bienestar constante del personal y de los pacientes. El trabajo deficiente merece crítica constructiva. e) Las personas deberán de tener oportunidades de demostrar que pueden aceptar mayores responsabilidades. Las supervisoras fijarán asignaciones y las elaborarán de acuerdo con la capacidad creciente del personal para asumir las responsabilidades que implican y para que rindan un poco más. f) Estimular el desarrollo individual. g) Las personas deberán trabajar en un ambiente seguro y saludable” (Gonzales, 1997 pp.51-52)

De igual manera, en cuanto a los factores que intervienen en la supervisión de enfermería, según Zambrano (2003) la capacitación profesional señala lo siguiente:

“Para los objetivos de la supervisión se hace uso de la enseñanza, la actividad educativa del supervisor puede ser planificada formal e informal o imprevista. Este es el que más tiene que tener cualidades para enseñar además que la educación tiene como finalidad desarrollar potencialidades y talento teórico práctico del individuo; el trabajo cotidiano del supervisor requiere habilidad para enseñar y adiestrar a los subalternos.

El aprender a trabajar correctamente le da confianza, satisfacción y estímulo. Una función imprescindible de la supervisora es la acción educativa, ello exige dar constantemente de sí y actualizarse permanentemente los conocimientos y técnicas, además que debe establecer programas significativos de capacitación para superar las deficiencias básicamente en el personal nuevo, dichos programas no es una actividad de lujo sino necesidad absoluta”

“El proceso educativo dado por la interacción continua democrática en el supervisado permite la flexibilidad de la metodología de la enseñanza lo que estimula la maduración profesional; desde el punto de vista de los empleados, la capacitación y el desarrollo ayudan a satisfacer entre otras necesidades las de autoestima, seguridad económica, socialización y logro” (Zambrano, 2003 págs.40-41).

Por ello, el fin es que la educación mejore y perfeccione las destrezas y satisfaga las necesidades de capacitación al momento que asumen roles, actualizan conocimientos con respecto a la ciencia y tecnología en salud. De otro lado, Sarhuino (2009) nos indica con respecto al factor de la gestión de la supervisión:

La Gestión en Supervisión de Enfermería debe estar orientada a coordinar los cuidados de enfermería en todos los niveles de atención y complejidad, con una visión humana e integral, con responsabilidad social y criterios éticos, ejerciendo liderazgo desde su quehacer profesional.

Aplicará el proceso de Enfermería como método de la profesión y desarrollará la gestión y supervisión de Enfermería manteniendo una actitud creativa y flexible, fomentando el trabajo en equipo, utilizando como herramienta la comunicación efectiva, aplicando el pensamiento crítico y estratégico, con el fin de contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de las personas y enfermeros a cargo. De las cosas que se pueden resaltar de esta gestión son de los enfermeros que cuentan con espíritas de líderes y fueron reconocidos haciendo los parte de la directiva, como gerentes de algunas direcciones médicas que se desarrollaron durante la gestión.

Se infundo que los profesionales con altos estudios de enfermería, formados profesionalmente, podían ayudar a rehacer el currículo como planes de estudio para el mismo, para definir como objeto la profesión. Es una aproximación de las culturas clínicas y de gestión, orientado al paciente enfocándose en sus necesidades y detectando con claridad los procesos asistenciales con relación a su prevalencia, impulsando y promoviendo un cambio hacia una organización con unidades, dirigidas a un conjunto multiprofesional de procesos asistenciales

para prometer un mejor resultado. La gestión clínica está orientado en la gestión y la organización del paciente, es decir que el paciente se convierte en el eje fundamental de todos los profesionales sanitarios.

Por lo tanto, el modelo exige un cambio organizativo, orientado a procesos asistenciales de una perspectiva multidisciplinario, analizando el flujo de actuaciones que se ejecutan al paciente y sea atendido de forma más efectiva. La guía de gestión de los cuidados de enfermería, debe de basarse en valores profesionales, trazados desde la dirección de departamentos de enfermería y dirigidos en un modelo teórico conceptual, la cual pueda ser permitida para la optimización de los recursos.

Finalmente, abarca tres niveles de decisión que competen a la gestión clínica: terapia individual, gestión asistencial y gestión de la unidad. (Sarhuino, 2009 pp.45-46).

Por otro lado, Johnson (1952) señala sobre el personal social, que:

El procedimiento supervisor se basa en las relaciones mutuas entre personas. Las relaciones entre las supervisoras y las personas supervisadas son la fuente principal del desarrollo de la enfermera y de la estudiante de enfermería, y constituyen los cimientos que fortalecerán o debilitarán el servicio. Toda persona tiene posibilidades de desarrollo, y una situación determinada puede permitirselo o impedirselo.

Desde ese punto de vista, existen tipos que contribuyen al procedimiento supervisor y asisten a la supervisora a mantener buenas relaciones con el personal.

Estos tipos son:

- a) Aceptación: Es el derecho de cada uno a sentir o pensar como quiere. El respeto al personal como seres humanos. El ambiente propicio para el desarrollo emocional y profesional. La libertad para progresar a medida que la personalidad lo permita. La fe en el valor de las personas.

- b) Ambiente favorable: La libertad del personal para expresar sus sentimientos negativos, así como sus sentimientos positivos. La libertad de expresar sus ideas, en la seguridad de que serán respetadas y tomadas en consideración.
- c) Comprensión: Es necesario que la persona supervisada sienta que su supervisora es comprensiva. Si comete un error, debe poder estar segura de que será comprendida y que se le indicará cómo podría obrar de una manera diferente.
- d) La actitud y métodos de una supervisora ejercen gran influencia sobre el trabajo cotidiano del personal de enfermería. La clase de relación que exista entre la supervisora y las enfermeras influirá en la manera o actitud de éstas respecto de los pacientes y sus familias y lo mismo ocurrirá con las estudiantes de enfermería (Johnson, 1952 pp.47-48)

También según Jiménez (2000) el liderazgo nos señala que:

El profesional de enfermería coordina y proporciona cuidados de enfermería fundamentados en conocimientos científicos, clínicos, psicológicos, sociales y culturales; para ello requiere de una capacidad de juicio crítico, habilidad y experiencia, profundizándose mucho más estas cualidades en aquella enfermera que posee un cargo administrativo, porque en la conducción del personal: las enfermeras necesitan conocimientos y habilidades de liderazgo (liderazgo positivo) para adecuar su trabajo a la naturaleza misma de la enfermería, porque debe de tomar decisiones y resolver problemas individuales y de grupo”

La enfermera jefe de un servicio es responsable de la organización, administración y supervisión de este; de ella depende el personal profesional y no profesional de enfermería, este personal labora en forma continua durante las 24 horas en turno rotativo y el esfuerzo organizado que se da en el grupo para obtener un producto óptimo como la recuperación del paciente y establecer dentro de la función administrativa un ambiente que satisfaga las necesidades del personal cuyo cumplimiento contribuya al logro de los objetivos del servicio y a la dinámica grupal. Durante el ejercicio de un cargo de jefatura, prima en la enfermera jefe un determinado estilo de liderazgo, y para actuar eficientemente

se debe esforzar por amoldar su estilo de liderazgo a las situaciones cambiantes, a los problemas y a las personas que conduce.

El éxito de su posición también depende de lo que ella misma opine acerca de su función, sistemas de evaluación, aspiraciones, confianza en otros, seguridad propia, deseo de dirigir, conocimientos, tipos de recompensas, comunicaciones claras y precisas, comprensión del personal, explicación de los planes de trabajo, objetividad en las relaciones de personas a personas, aceptación y apoyo del personal.

Esto significa que para ejercer un liderazgo positivo, se requiere una actitud en constante perfeccionamiento, actuación equilibrada, cualidades para la integración y coordinación de factores que conduzcan a lograr la meta de la función de la que es responsable. Este liderazgo tiene infinidad de características, considerándose prioritarias, en este estudio, aquellas que permitan una relación recíproca entre la enfermera jefe y la enfermera general ya que dependiendo de las relaciones se pueden originar conflictos o también aspirar al perfeccionamiento del equipo de trabajo (Jiménez, 2000 p.322).

En cuanto a la docencia o función educativa, según Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (2006) señala que:

La docencia o función educativa en supervisión de enfermería debe de estar orientado a fortalecer los conocimientos y potencialidades del personal de enfermería, orientando hacia la mejor ejecución del cuidado de enfermería. Para obtener esto, es importante:

- a) Asistir en la enseñanza accidental o planeada al paciente o familiar; capacitar y asesorar al personal de enfermería con programas de educación.
- b) Incentivar el desarrollo profesional de enfermería.
- c) Asistir en la presentación de casos clínicos y promover la participación de enfermería.
- d) Participar en el programa de inducción al comienzo de ingresar, rotación interna y ascenso.
- e) Implementar acciones educativas de acuerdo a necesidades identificadas.

- f) Participar y promover la asistencia a seminarios, congresos, fórum, etc.
- g) Invitar en el desarrollo de programas educativos comunitarios.
- h) Proveer la comunicación del proceso de enseñanza-aprendizaje a estudiantes de enfermería, clínicas sanitarias y hospitalarias (Ministerio de salud pública y asistencia social, 2006, p. 21)

2.2.2 Desempeño laboral asistencial

Actualmente las organizaciones tienen la necesidad de insertar cambios estratégicos en su personal laboral para enfrentar los nuevos retos que se les presenta en un Hospital. Es así que la productividad y la forma de manejar el capital humano en estas organizaciones se ha convertido en un elemento clave en un proceso administrativo como es una institución que presta atención a la salud.

Es así que según Morales (2009) “el desempeño laboral viene a ser el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajo al efectuar las funciones y tareas que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad” En el desempeño laboral el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema, conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa.

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. Existe una correlación

directa entre los factores que caracterizan el desempeño laboral y la idoneidad demostrada” (Morales, 2009, p.239).

De esta manera, revisando información acerca del desempeño laboral, se ha podido hallar diversos puntos de vistas, como el de Chiavenato (2000) que señala que “el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (Chiavenato, 2000, p.359)

Del mismo modo, Milkovich y Boudreau (1994) indican que el desempeño laboral tiene una serie de características individuales, tales como: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otros, que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que afectan los resultados.

Pero, las instituciones que se encargan de la salud consideran que existen otros factores importantes como la percepción que tiene la enfermera sobre la equidad, actitudes y opiniones acerca de su trabajo, ya que, si solo se considera su desempeño, no se podría mejorar.

Igualmente, los investigadores señalan que las mediciones individuales que se realiza a los trabajadores no puede revelar si el desempeño bajo, se deja a una asistencia regular o a una decreciente motivación. Se debe considerar que, el desempeño laboral es diferente de individuo a individuo, debido a que este tiene influencia a las habilidades, motivación trabajo colectivo, capacitación del empleado, supervisión y factores situacionales de cada persona; como también, la percepción del papel que desempeña; porque la habilidad que refleja las capacidades y técnicas de trabajo, así como las capacidades interpersonales y el conocimiento del puesto que se desempeña, según Gomes, Balkin y Cardy (1999) son la cantidad del esfuerzo que se pone a una actividad determinada y eso depende del empleado del Hospital.

No cabe duda que los Hospitales viendo la forma de brindar una buena atención de salud a los usuarios o pacientes han visto la forma de considerar esos factores

relacionados y que influyen directamente en el desempeño del personal de enfermería, tales como: satisfacción, autoestima, trabajo colectivo, supervisión y capacitación.

Al respecto Davis y Newstrom (1991) nos indica que la satisfacción del empleado es:

El conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo que se manifiesta en determinadas actitudes laborales. La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros (Newstrom, 1991, p.203)

Entonces cuando se habla de satisfacción en el ambiente laboral tendremos que es un sentimiento placentero o de insatisfacciones, muy diferentes de los objetivos e intenciones del comportamiento que debe tener un gerente para tener buenos resultados en la institución que maneja.

De igual forma, otro factor importante que considerar del personal es la autoestima, que tiene que ver con la motivación que se le presta a las necesidades del individuo dentro del entorno laboral, ya que la autoestima es importante en aquellos trabajadores que ofrecen oportunidades a los usuarios del Hospital para mostrar sus habilidades.

Ya que estar vigilante de la autoestima del trabajador también influirá en los resultados finales que tendrá el Hospital al momento de calificar el desempeño laboral del área de enfermería, con respecto a los usuarios.

Otro factor que tiene que ver mucho con el desempeño laboral de la enfermería es el trabajo colectivo en equipo, el cual se debe tomar en cuenta debido a su importancia, porque la labor que realizan los empleados de la salud podrá mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios quienes prestan el servicio, o sí pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.

Por lo tanto, cuando los empleados del Hospital reúnen y satisfacen todas las necesidades laborales, trae como consecuencia estabilidad y un buen desempeño laboral, trayendo buenos resultados no solo para la institución sino también para los usuarios o pacientes que acuden a este nosocomio.

De ahí que, Strauss (1991) señala que la supervisión que la misma es más que vigilar a los trabajadores, sino es un conjunto de toma de decisiones técnicas que se hacen a nivel departamento o sectores del Hospital, en coordinación con la alta gerencia y con las organizaciones externas.

De igual modo, los supervisores pueden comunicar su sentido de aprobación a los trabajadores de muchas formas, por un lado, pueden interesarse como individuos, oyendo sus preocupaciones, alabando sus logros, siendo tolerantes a los errores que cometen, para que no se vea afectada la calidad del servicio que brindan; en general su actitud es tenerle confianza a su personal, destacando su habilidad.

Por otro lado, Drovett (1992) refiere con respecto a la capacitación del enfermero(a), que viene hacer un proceso de formación que está implementando por el área de recursos humanos con el objetivo que el personal se desenvuelva lo más eficientemente que sea posible (Drovett, 1992).

Por su parte, Nash (1994) señala que los programas de capacitación producen resultados favorables en la mayoría de los casos, siendo de objeto proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover las imitaciones de modelos.

De lo anterior cabe destacar que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades del puesto, las quejas se dan porque formalmente casi todo el mundo en la organización siente que le hace falta la capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

Cabe destacar, que el desempeño es la medida que se da a los recursos humanos de un Hospital por el rendimiento que han tenido al momento de producir sus

habilidades, el beneficio ésta en la atención de calidad que recibirá el usuario o paciente que asista ha dicho Hospital.

Así mismo, Gordon (1997) acota que el desempeño son acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización y pueden ser medidos en términos en su nivel de contribución a la organización.

También para Aldagi y Bried (2000) indican que “Las personas trabajan a fin de conseguir resultados que satisfagan sus necesidades de existencia, relación y crecimiento, una pequeña expansión de esta simple estructura puede ser utilizada para comprender el nivel de esfuerzo que una persona ejerce al desempeñar un trabajo” Por lo que el nivel de desempeño, de una persona que está determinado, por el nivel de esfuerzo ejercido, de una persona que está en función a una motivación.

Así mismo, la motivación es un factor importante que se aplica en el ámbito laboral, que puede lograr que los empleados motivados tengan un mejor desempeño en su labor. Los administradores enfrentan un reto enorme: motivar a los empleados para que produzcan los resultados con eficiencia, calidad e innovación.

Igualmente, Nicholson (2003) el administrador debe acentuar lo positivo de su personal que añade los incentivos adecuados con los que la gente caminara entusiasmada en la dirección adecuada.

Robbins (1999) indica que “en concordancia con la teoría del reforzamiento, recompensar un comportamiento con reconocimiento inmediatamente después de dicho comportamiento, probablemente provoque que este se repita. El reconocimiento puede optar muchas formas, usted puede felicitar en privado a un empleado por un buen trabajo, puede enviar una nota escrita a mano o por correo electrónico reconociendo algo positivo que el empleado ha hecho o reconoce públicamente sus logros” (p.207)

También Pereyra (2008) indica que “para dar una buena imagen, primero debemos sentirnos bien con nosotros mismos, en una empresa, sucede exactamente lo mismo; mejoremos el clima organizacional adentro para dar una mejor imagen externa, la falta de reconocimiento genera disconformidad, resentimientos, rencores y desmotivación” (p.187)

Sin embargo, cuando un colaborador se esfuerza por hacer bien se trabajó, cumple con lo esperado y además hace esfuerzos extra, por lo que necesita que su superior se lo haga notar, con un comentario; son una nota, con una atención.

Asimismo, Skinner ET AL. (2001) indica que:

La medición es un proceso sistemático, explícito y organizado para cuantificar y cualificar datos derivados de conductas observables relacionadas con las variables del estudio. El centro de atención es la respuesta observable. Un diseño, procedimiento e instrumento de medición adecuados son aquellos que permiten registrar datos observables que verdaderamente representen los conceptos o variables (mas abstractas) que el evaluador tiene en mente (Skinner ET AL, 2001, p,109).

Por tanto la evaluación del desempeño se constituye como un proceso organizacional por el cual se mide que cada trabajador sea idóneo y cumpla los objetivos para su cargo y que use sus recursos para lograrlo.

Así mismo, Alles (2000) refiere que, a través de un procedimiento sistemático y global, con vistas de lograr una planificación y proyección a futuro que contribuya con el desarrollo del individuo, de los grupos y de la organización.

Sin embargo, es impredecible para retroalimentar a las personas sobre cómo ve la organización su desempeño. En su mejor aprovechamiento, favorece una decisión metodológicamente más válida sobre las distribuciones de incentivos, reconocimientos y recompensas.

El mundo en el que hoy vivimos evaluamos en todo momento el desempeño de las cosas y personas que nos rodean, así como la eficiencia de las organizaciones. La serie de las teorías administrativas y organizaciones surgidas con posterioridad tuvieron un impacto fuerte y definitivo: la importancia del ser humano es la organización y su papel dinamizador de los demás recursos organizacionales. Pero este papel no podría dejarse al azar. Era necesario que no solo se planteará e implementara el desempeño humano, sino que también se evaluara y orientara hacia determinados objetivos comunes.

A su vez, el esfuerzo individual depende de las habilidades y capacidades de las personas y de su percepción del papel que desempeñara. De este modo, el desempeño del cargo de está en función de todas estas variables que lo condicionan con fuerza.

Con respecto a la evaluación del desempeño, Díaz (1992) señala que: la valoración periódica del trabajador en su puesto, contra los requisitos estipulados del mismo.

Además de ser un medio muy efectivo y de control, las mediadas de evaluación del desempeño servirán para dar origen a promociones, incentivos, etc. en otras palabras, sirve para detectar mejores elementos, lo que juega un papel vital en el crecimiento y desarrollo de cualquier organización.

También según Robbins (1996) señala que:

La finalidad de la evaluación del desempeño es mejorar la organización, lo que tiene que ver, implica motivar a todo el personal, además informarles sobre los fines que se consiguen y la mejor manera de lograrlo, e informarles la mejor manera de hacerlos. Los objetivos de la evaluación tienen que ver con la organización, con los gerentes y os trabajadores.

Cada uno de ellos logra diferentes metas con la evaluación del desempeño que son los siguientes:

- a) Para la organización, la evaluación del desempeño posibilita a la institución a tener un inventario de recursos humanos de lo que posee porque es lo mediante una adecuada evaluación del desempeño, que la organización puede tener conocimiento del personal idóneo para promoverlo en ascensos, quien pueda ocupar los puestos de confianza, a quien debe rechazarse en ciertos periodos de prueba y a nivel general que cualidades puedan ser aprovechadas y desarrolladas en el personal sirviendo de antecedentes para determinar las posibilidades de entrenamiento y capacitación.
- b) Para el jefe de departamento, evaluar sistemáticamente y constantemente al personal, le permite al supervisor reducir el número de errores que podría cometer si la evaluación fuera empírica. Por lo que de esta manera obtiene un conocimiento más objetivo de las verdaderas capacidades del personal que está a su cargo, lo que permite realizar promociones más eficaces.
- c) Para el trabajador una ventana es ser informado periódicamente sobre si tiene o no errores dentro de su trabajo si se puede mejor o si se encuentra en un nivel deseable de eficiencia, por lo mismo el trabajador cuenta con la oportunidad de perfeccionar su trabajo, previniendo posibles sanciones o despidos, esto va motivado a su esfuerzo por medio del conocimiento de su labor y el reconocimiento de sus supervisores. (Robbins, 1996, p.129).

De lo anterior se desprende, que la evaluación del desempeño trata sobre las cualidades que tiene el empleado durante la realización de sus actividades, así los logros evaluados hacen referencia a la relación de un determinado trabajo en forma específica.

Asimismo, Robbins et al., indica que:

La evaluación es una serie de factores dirigidos a mejorar el desempeño del puesto de la enfermera(o), tales como la diferencia de los empleados que realizan su labor y de los otros que no lo hacen, identificación de los empleados que solo obedecen a sus jefes y los otros que son eficientes, otros que estimulan la supervisión objetiva y constante, sirve de motivación para que el empleado perfeccione su tarea, identificar a los empleados que permiten al supervisor dar

respuesta inmediata, cuando se trata de promocionar a los mismos y observar frecuentemente el trabajo de los empleados nos permite conocer aspectos de la personalidad, como la iniciativa, la previsión, la responsabilidad, el entusiasmo, la creatividad, la cooperación, las habilidades para trabajar en grupo, entre muchos otros, lo que nos permitirá tomar las decisiones más adecuadas respecto a nuestro personal y la evaluación del desempeño nos facilita identificar las necesidades de adiestramiento, capacitación o desarrollo (Robbins Et Al p.129).

En suma, la evaluación hará que la formación de un expediente sirva de antecedentes a cada uno de los enfermeros (as) para diversos movimientos dentro del hospital, como podría ser el recorte de personal, promociones, capacitación, desarrollo, etc. Igualmente, en cuanto a los beneficios de la evaluación del desempeño, el especialista Chiavenato et al., manifiesta que un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y perfeccionado, para proporcionar beneficios a corto, mediano y largo plazo. En general, los principales beneficiarios son el individuo, el gerente la organización y la comunidad. Beneficios para el jefe:

- a) Determinar el mejor desempeño y el comportamiento de los subordinados, de acuerdo a las variables y los factores de evaluación.
- b) Fomentar medidas y disposiciones orientadas a los subordinados para mejorar el estándar de su desempeño.
- c) Estar al contacto con sus subordinados para que entiendan la mecánica de evaluación del desempeño como objetivo, mediante ese sistema saber que tanto es su desempeño.

Beneficios para el subordinado:

- a) Saber los aspectos de comportamiento y de desempeño que más valora el hospital en sus subordinados.
- b) Identificar cuáles son las expectativas de su jefe acerca de su desempeño, fortalezas y sus debilidades, según la apreciación del jefe.

- c) Conocer qué medidas toma el jefe para la mejora del desempeño (atención en el trabajo, cursos, capacitación, etc.).
- d) Autoevaluar y autocriticar su autodesarrollo y autocontrol.

Bienes para la organización:

- a) Precisar la contribución de cada empleado para evaluar su potencial a corto, mediano y largo plazo.
- b) Observar y verificar a los empleados que necesitan ser capacitados en diferentes áreas de actividad, y seleccionar a los empleados que están en la capacidad de ser transferidos o para ascender.
- c) Puede dar mayor dinámica a su política de recursos humanos, ofreciendo oportunidades a los empleados (no sólo de ascensos, sino de progreso y de desarrollo personal), estimulando la productividad y mejorando las relaciones humanas en el trabajo (Chiavenato Et Al, p.197).

De igual forma, la evaluación del desempeño del personal de enfermería en el Hospital condujo a encontrar soluciones que se transformaron en métodos de evaluación populares, denominado métodos tradicionales de evaluación de desempeño, los cuales varían de una organización a otra porque cada una tiende a construir su propio sistema para evaluar el desempeño laboral de las personas.

Asimismo, en los hospitales es común encontrar varios sistemas que van cambiando según el nivel de áreas asignadas al personal. En tanto, según Wadsworth (1992) señala que “el método de evaluación del desempeño está desarrollado con base a entrevistas, con el superior inmediato, mediante las cuales se evalúa el desempeño de sus subordinados, buscando las causas, los orígenes y los motivos de tal desempeño, mediante el análisis de los hechos situacionales (p.211)

Por consiguiente, De Cenzo y Robbins (2003) señala que:

Las evaluaciones del desempeño se diseñaban fundamentalmente para decirle a los empleados como habían trabajado durante cierto periodo, y para darles a conocer cuál era su aumento de sueldo que se iban ganando, este era el mecanismo de retroalimentación que funcionaba, aunque en su momento pudo haber cumplido su propósito, en la actualidad existen factores adicionales que deben considerarse, específicamente; las evaluaciones del desempeño también deben orientarse hacia los aspectos relativos al desarrollo y la documentación.

Las evaluaciones del desempeño deben transmitirles a los empleados que también se están desempeñando en función a las metas establecidas. También es deseable que estas metas y evaluaciones del desempeño las establezcan conjuntamente el empleado y supervisor (De Cenzo y Robbins, 2003, p0.103).

Pero para crear un sistema de administración del desempeño se debe reconocer que pueden existir dificultades en el proceso. Existen diferentes maneras de superarlas o de enfrentarlas de la manera más eficaz.

De otro lado, Werther y Davis (2000) señala que:

El desempeño es la evaluación a todos los empleados para identificar el rendimiento global.

Los elementos de un sistema de evaluación del desempeño, el autor presenta una figura donde muestra los elementos de un sistema de evaluación. El enfoque que se elija tiene que identificar los elementos relacionados con el desempeño, medirlos y proporcionar retroalimentación a los empleados y al departamento de personal

Las normas para la evaluación del desempeño que no se basan en elementos relacionados con el puesto pueden traducirse en resultados imprecisos o subjetivos (Walther y Davis, 2000, p.211).

En suma, la evaluación del personal es la calificación que se le da al rendimiento de los enfermeros(as) del Hospital al momento de realizar su labor.

Igualmente, según Barrios (2011) destaca que “el desempeño se refiere en gran medida a los recursos humanos, está no es la única razón que afecta a este problema, otros elementos como la deficiente y tardía asignación presupuestaria, le dificulta a la organización utilizar eficazmente sus recursos humanos, técnicos y financieros para prestar un buen servicio a los usuarios” (p.182)

Es pues, la profesión de enfermero(a) se dedican a brindar atención a las personas en cuanto a sus necesidades de salud.

Para Moreno (1998):

La comunicación enfermera-paciente es tan antigua como la medicina misma, no fue hasta una época relativamente reciente que se abordó de modo sistemático y formal. Dado su carácter de relación enfermera-paciente, incluye las particularidades del contexto social donde se desarrolle, lo cual no puede soslayarse en modo alguno al emprenderse su estudio (Moreno, 1998, p.93).

Por tanto, estos valores se desarrollan despacio, en un proceso que se da a lo largo de la vida y que tiene que ver con la formación del carácter. De ahí su importancia a los valores para la enfermería, ya que el profesional de enfermería efectúa constantemente declaraciones de actitud, preferencia y valores en relación entre el profesional y el paciente.

2.3 Definición de términos básicos

- **Aptitudes profesionales:** Son capacidades y las disposiciones que una persona posee u ofrece al desempeñar una tarea determinada en un puesto de trabajo que se realiza a nivel profesional y por las cuales recibe una retribución económica. Asimismo, las aptitudes también incluyen rasgos sociales y psicológicos para desarrollar una tarea, ya que las **capacidades cognitivas**, y las características emocionales o de personalidad también influyen en la manera que cada persona tiene de desarrollarse. (EAE Business School, 2017).

- **Cuidado de enfermería:** Conjunto de actividades y comportamientos que aseguran el mejor cuidado posible del paciente mediante el ejercicio profesional del personal de enfermería (licenciados, enfermeros, auxiliares).
- **Atención primaria:** Atención médica general o básica focalizada en los cuidados preventivos y en los tratamientos de problemas y enfermedades habituales. Acciones brindadas a los pacientes ambulatorios en el primer contacto.
- **Básico:** Es lo mínimo que puede requerirse para realizar una actividad, para desarrollar un emprendimiento, para capacitarse, para armar una cosa, etcétera. Es sentar las bases o el andamiaje donde luego se van a introducir otros elementos menos fundamentales y más complejos.
- **Comportamiento laboral:** Es la conducta con la que el personal se desenvuelve en el ambiente laboral.
- **Consentimiento informado:** Información técnica y formal brindada por los profesionales tratantes a los pacientes para tomar decisiones compartidas sobre procedimientos y terapéuticas que suponen un riesgo más alto que el habitual.
- **Control:** Es un elemento preventivo y correctivo adoptado por la administración en una entidad que permite la oportuna detención y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias que pudiese detectarse.
- **Cualidades personales:** Son las características que distinguen y definen a las personas, sobre todo a las enfermeras en el cuidado con los pacientes de la institución.
- **Desempeño laboral:** Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas asignadas en el área designada.
- **Eficiencia:** Consiste en la medición del grado en que se puede alcanzar un nivel determinado de efectividad con un costo mínimo de personal, capacitado para realizar o cumplir una función. Es la relación costo/ beneficio por la que se obtiene

la mejor calidad al menor costo posible. Expresa los resultados finales obtenidos en relación con los costos en términos de dinero, recursos y tiempo.

- **Motivación:** Es la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas trazadas de la organización, fijada por la capacidad del esfuerzo y el compromiso para satisfacer alguna necesidad.
- **Observación:** Es la técnica de investigación básica, sobre las que se sustentan todas las demás, ya que establece la relación básica entre el sujeto que observa y el objeto que es observado, que es el inicio de toda comprensión de la realidad.
- **Inspección de enfermería:** Es una función principal de la gestión, liderazgo, dirección y control que es la función que realiza la enfermera encargada en su área para el buen funcionamiento del trabajo y garantizar una atención de calidad.

CAPÍTULO III

SISTEMA DE HIPÓTESIS

3.1 Hipótesis general

La supervisión de enfermería tiene implicancia significativa en el desempeño laboral asistencial en el Hospital de Chancay.

3.2 Hipótesis específicos

- La observación en la supervisión para el recojo de información tiene implicancia positiva en el desempeño con logro eficiente de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay.
- La motivación de quien supervisa tiene implicancia favorable en el desempeño con logro eficaz de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay.
- El control de quien supervisa tiene implicancia significativa en el desempeño ante el logro de excelencia de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay.

3.3 Variables

- **Variable Independiente (X):**

Supervisión de enfermería

“Es una de las funciones principales de gestión, liderazgo, dirección y control que realiza la enfermera para mejorar las condiciones de trabajo y garantizar una atención de calidad. Dentro del rol la enfermera tiene esta función y no la puede delegar a otra persona” (Diordeavila, 2012).

- **Variable Dependiente (Y):**

El desempeño laboral asistencial

“El desempeño asistencial solo la comprensión de la naturaleza de esas relaciones humanas permite al administrador obtener mejores resultados de sus subordinados y facilita la creación de una atmósfera donde cada individuo es estimulado a expresarse libre y sanamente” (Idalberto, Chiavenato 2000, pp.128-129)

3.4 Dimensiones e indicadores

- **Variable Independiente (X)**

X₁: Observación en la supervisión para el recojo de información

- Frecuencia de quien observa
- Tipo de observación

X₂: Motivación de quien supervisa

- Nivel de motivación requerida por el enfermero
- Tipos de motivación aplicadas

X₃: Control de quien supervisa

- Cantidad de controles realizados
- Control y sus tipo de control

- **Variable Dependiente (Y)**

- Y₁: Desempeño con logro eficiente**

- Criterios actitudinales satisfactorios
 - Criterios procedimentales sin fallas

- Y₂: Desempeño con logro eficaz**

- Criterios actitudinales con alguna insuficiencia
 - Criterios procedimentales con alguna insuficiencia

- Y₃: Desempeño con logro de excelencia**

- Criterios actitudinales deficientes
 - Criterios procedimentales deficientes

3.5 Cuadro de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala
X: Supervisión de enfermería	X ₁ : La Observación en la supervisión para el recojo de información	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de quien observa • Tipo de observación 	1. ¿Considera necesario la observación como herramienta en la supervisión de enfermería? 2. ¿Considera efectiva la observación en la supervisión para el recojo de información?	a) Sí b) No c) No sabe, no opina
	X ₂ : Motivación de quien supervisa	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de motivación por la supervisión de enfermería • Tipos de motivación aplicadas 	3. ¿Considera que es importante motivar a las enfermeras que tengan problemas en su desempeño? 4. ¿Considera necesario organizar charlas motivacionales periódicamente? 5. ¿Considera importante la supervisión de enfermería que se lleva a cabo en el Hospital de Chancay? 6. ¿Considera necesario establecer mecanismos de supervisión para las enfermeras asistenciales?	a) Sí b) No c) No sabe, no opina
	X ₃ : Control de quien supervisa	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de controles realizados • Control y sus tipos de control 	7. ¿Considera necesario controlar el trabajo de las enfermeras asistenciales? 8. ¿Considera que se debe establecer mecanismos para el control del trabajo de las enfermeras asistenciales?	a) Sí b) No c) No sabe, no opina

Y: Desempeño laboral de la enfermera Asistencial	Y1: Desempeño con logro eficiente	<ul style="list-style-type: none"> • Criterios actitudinales satisfactorios • Criterios procedimentales sin fallas 	9. ¿Considera que contar con un logro mínimo en el desempeño laboral de las enfermeras es perjudicial para cumplir con los objetivos en el Hospital de Chancay? 10. ¿Considera que se debe establecer un cronograma para las capacitaciones del personal que tiene desempeño mínimo?	a) Sí b) No c) No sabe, no opina
	Y2: Desempeño con logro eficaz	<ul style="list-style-type: none"> • Criterios actitudinales con alguna insuficiencia • Criterios procedimentales con alguna insuficiencia 	11. ¿Considera que el logro con mejor desempeño laboral de las enfermeras debe ser fortalecido? 12. ¿Considera que se debe establecer capacitaciones periódicas para mejorar el mejor desempeño de las enfermeras?	a) Sí b) No c) No sabe, no opina
	Y3: Desempeño con logro de excelencia	<ul style="list-style-type: none"> • Criterios actitudinales deficientes • Criterios procedimentales deficientes 	9. ¿Considera importante que el personal de enfermeras asistenciales lleguen a la excelencia como logro en su desempeño laboral? 10. ¿Considera que se debe incentivar a las enfermeras para que logren la excelencia en su puesto de trabajo? 15. ¿Considera que es importante el desempeño laboral de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay? 16. ¿Considera importante incentivar el desempeño laboral?	a) Sí b) No c) No sabe, no opina

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Tipo y nivel de investigación

4.1.1 Tipo de Investigación

Por el tipo de investigación, el presente estudio reunió las condiciones necesarias para ser denominado como: básica o pura, con enfoque de investigación cuantitativo pues busca establecer una serie de proposiciones coherentes sobre el fenómeno de estudio. (Tafur, 2009).

Enfoque cuantitativo: En este proceso utiliza las técnicas estadísticas en el análisis de datos y generaliza los resultados. La investigación cuantitativa se realiza con finalidad de probar la teoría al describir las variables (investigación descriptiva). Examinar relaciones entre las variables y determinar interacciones causa-efecto entre variables. (Hernández, R, 2007).

4.1.2 Nivel de Investigación

La presente investigación es de nivel descriptiva explicativa causal porque permitió detallar situaciones del fenómeno ya producido y busca especificar propiedades importantes de personas o grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se a sometido a análisis. (Hernández, R., 1988, p.60). Esta investigación se consideró que es de carácter descriptivo, en cuanto permite investigar la supervisión de enfermería y su implicancia en el desempeño laboral asistencial en el Hospital de Chancay, 2016.

4.2 Métodos y diseño de investigación

4.2.1 Métodos de Investigación

- **Método General:** El método del presente trabajo de investigación fue hipotético deductivo, que consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y verificar mediante la deducción con los datos disponibles si estos están de acuerdo con ellas.

Deductivo: Bernal (2010) lo define “Consiste en un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p.60) Dentro de este contexto el método que se utilizó en la investigación es deductivo, en el proceso se considera un grupo de observaciones, y desde ellas se forma las hipótesis las cuales pasan a ser experimentos y de acuerdo a las teorías, principios y leyes de las hipótesis son modificadas a partir de ciclos deductivos inductivos.

- **Métodos Específicos: Método Estadístico:** Reynaga (2015), lo define “Consiste en una secuencia de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación”. (p.32). El método que utilizamos en nuestra investigación es cuantitativo.

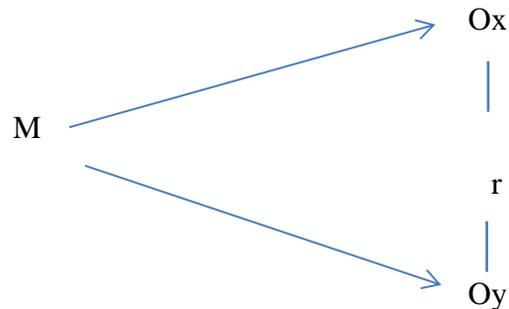
Método analítico: Gutiérrez- Sánchez (1990, p.133) lo define como aquel “Que distingue las partes de un todo y procede a la revisión ordenada de cada uno de los elementos por separado”. Este método es útil cuando se llevan a cabo trabajos de investigación, que consiste en revisar en forma separada todo el acopio del material necesario para la investigación.

4.2.2 Diseño de investigación

- **Investigación No-experimental:** Es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. En

estos tipos de investigación no hay condiciones ni estímulos a los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural y dependiente en que se va a centrar la investigación, existen diferentes tipos de diseños en las que se puede basar el investigador. (Garza, E., 2016, p.11).

El diagrama de investigación que se asume es el siguiente:



Denotación:

M = Muestra de investigación

O = Observación

X = Variable “x”: Supervisión de enfermería

Y = Variable “y”: Desempeño laboral de la enfermera asistencial

r = Relación entre variables.

- **Estudios transversales:** Son estudios diseñados para medir la prevalencia de una exposición y/o resultado en una población definida y en un punto específico de tiempo. (gfmer.ch. 2014)
- **Estudios descriptivos:** Buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así describir lo que se investiga. (García R., Ibarra, M. & V, L., 2010)

4.3 Población y muestra de la investigación

4.3.1 Población

La presente investigación se desarrolló a 70 enfermeras asistenciales que laboran en los diferentes servicios del Hospital de Chancay 2015.

4.3.2 Muestra

Según Tamayo, M. (1997) afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población para estudiar el fenómeno estadístico” (p.38) Para determinar el tamaño óptimo de muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple para estimar proporciones cuya fórmula se describe a continuación:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

Donde:

- Z:** Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza.
- P:** Enfermeras asistenciales que no laboran en los diferentes servicios del Hospital de Chancay (Se asume P=0.5)
- Q:** Enfermeras asistencias que laboran en los diferentes servicios del Hospital de Chancay (Se asumen Q= 0.5)
- e:** Margen de error 5%
- N:** Población
- n:** Tamaño óptimo de muestra

A un nivel de confianza de 95% y 5% como margen de error la muestra a seleccionar será:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (70)}{(0.05)^2 (70-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

n= 59 enfermeras asistenciales que laboran en los diferentes servicios del Hospital de Chancay en el año 2015.

NOTA: En la presente investigación se empleará el muestreo censal: Este método de muestreo es la muestra es toda la población, por lo tanto la muestra estuvo conformada 70 por enfermeras asistenciales que laboran en los diferentes servicios del Hospital de Chancay durante el año 2015.

Para Tamayo (2003) “la muestra intencional o de expertos ocurre cuando el investigador selecciona los elementos o unidades de población que a su juicio son representativos. Estas muestras son útiles y válidas cuando el objetivo del estudio así lo requiere” (p.153)

4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1 Técnicas

Encuesta: Puede definirse como un conjunto de técnicas destinadas a reunir, de manera sistemática, datos sobre determinado tema o temas relativos a una población, a través de contactos directos o indirectos con los individuos o grupos de individuos que integran la población. (Zapata, O. 2005, p.189)

4.4.2 Instrumentos

Cuestionario: Podemos decir que es las preguntas ya impresas, que ayudan en sí a recopilar la información esperada sobre las variables que se han expuesto al tema investigado pueden ser preguntas cerradas, o preguntas abiertas, escala LIKERT u otras (Borda Et. Al. 2009, p.65).

4.4.3 Validez y Confiabilidad

Con el fin de comprobar y establecer la confiabilidad del instrumento de medición se utilizó, el método de alfa de Cronbach y la validez se hizo a través de la encuesta el cual constituye la valoración del instrumento de parte de personas encuestadas y sus respuestas respectivas, que nos llevaran a conclusiones certeras y confiables referentes al tema de investigación.

Validación: Supervisión de enfermería

La validación de los instrumentos de la presente investigación se realizó en base al marco teórico de la categoría de “validez de contenido”, utilizando el procedimiento de juicio de expertos calificados que determinaron la adecuación de los ítems de los respectivos instrumentos, obteniendo los siguientes puntajes de aprobación.

EXPERTOS INFORMANTES E INDICADORES	CRITERIOS	Dr. Carlos Monja	Dr. Augusto Castillo Roca	Dr. Luis Vera Betancourt
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	99	80	89
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	95	78	95
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	99	75	94
ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre variables e indicadores.	95	79	95
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	98	80	98
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos sobre la comunicación interna	99	80	95

CONSISTENCIA	Consistencia entre la formulación del problema, objetivos y la hipótesis.	98	75	98
COHERENCIA	De índices, indicadores y las dimensiones.	98	75	97
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación	90	76	90
PERTENENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías	99	80	95
TOTALES		97.0	77.8	94
MEDIA DE VALIDACION		89,6%		

Interpretación

Dada la validez de los instrumentos por juicio de expertos, donde la encuesta sobre el tráfico ilícito de drogas obtuvo un valor de 89.6%, la cual se puede deducir que los expertos consideran que el instrumento de medición es aplicable y excelente.

Validación: Desempeño laboral asistencial

La validación de los instrumentos de la presente investigación se realizó en base al marco teórico de la categoría de “validez de contenido”, utilizando el procedimiento de juicio de expertos calificados que determinaron la adecuación de los ítems de los respectivos instrumentos, obteniendo los siguientes puntajes de aprobación.

EXPERTOS INFORMANTES E INDICADORES	CRITERIOS	Dr. Carlos Monja	Dr. Castillo Roca	Dr. Luis Vera Betancourt
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.	89	87	90
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	90	91	85
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.	95	86	89
ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre variables e indicadores.	85	85	95
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad	89	88	91
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos sobre la gestión organizacional	85	84	85
CONSISTENCIA	Consistencia entre la formulación del problema, objetivos y la hipótesis.	91	92	89
COHERENCIA	De índices, indicadores y las dimensiones.	84	89	85
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	86	86	96
PERTENENCIA	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías	96	93	85
TOTALES		89	88.1	89
MEDIA DE VALIDACION		88.7%		

Interpretación

Dada la validez de los instrumentos por juicio de expertos, donde la encuesta sobre la repercusión social se obtuvo un valor de 88.7%, podemos deducir que los expertos consideran que el instrumento de medición es aplicable y excelente.

Confiabilidad del instrumento

Con respecto a la Confiabilidad se estima que un instrumento de medición es confiable cuando permite determinar que el mismo, mide lo que el investigador quiere medir, y que, aplicado varias veces, replique el mismo resultado.

Hernández, S. (2007) indica que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados.

Confiabilidad: Supervisión de enfermería

Para determinar la confiabilidad se empleó el procedimiento de Medidas de Consistencia. El cual permitió obtener el Coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual se utiliza para estimar la confiabilidad de la consistencia del instrumento con más de dos alternativas de respuesta (puede ser bajo la escala tipo Likert), con el fin de comprobar con cuanta exactitud, los ítems son consistentes, con relación a lo que se pretende medir.

El Alfa de Cronbach es un índice, que permite comprobar la confiabilidad del instrumento de la investigación y presenta valores entre 0 y 1.

Confiabilidad del instrumento aplicado

$$\text{Dónde: } \alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i}{S_T} \right]$$

α = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems del instrumento

S_i = Varianza de cada ítem

S_t = Varianza total

El coeficiente de Alfa de Cronbach, requirió de una sola administración de los instrumentos de medición, alcanzó en la primera de ellas el 89.34% de confiabilidad en una prueba piloto a las enfermeras asistenciales que laboran en los diferentes servicios del Hospital de Chancay, 2015.

Tabla N° 01

Estadísticas descriptivas

Ítems	N	Varianza
-------	---	----------

item1	16	,233
item2	16	,178
item3	16	,900
item4	16	1,389
item5	16	,667
item6	16	2,222
item7	16	,489
item8	16	1,378
item9	16	,989
item10	16	,178
item11	16	,989
item12	16	1,156
item13	16	1,556
item14	16	,544
item15	16	,357
item16	16	1,067
total	16	111,389
N válido (según lista)	16	

$$\text{Luego: } \alpha = \frac{16}{16-1} \left[1 - \frac{18.456}{111.389} \right]$$

Dónde: $\alpha = 0,89$

Por lo que podemos concluir que este instrumento está formado por un conjunto de ítems que se combinan aditivamente para hallar una puntuación global, es decir el α calculado es decir 0,88 tiene una alta confiabilidad.

Confiabilidad: Desempeño laboral asistencial

El Alfa de Cronbach es un índice, que permite comprobar la confiabilidad del instrumento de la investigación y presenta valores entre 0 y 1.

Confiabilidad del instrumento aplicado

$$\text{Dónde: } \alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i}{S_T} \right]$$

α = Alfa de Cronbach

K = Número de ítems del instrumento

Si = Varianza de cada ítem

St = Varianza total

El coeficiente de Alfa de Cronbach, requirió de una sola administración de los instrumentos de medición, alcanzó en la primera de ellas el 88,0% de confiabilidad en una prueba piloto a las enfermeras asistenciales que laboran en los diferentes servicios del Hospital de Chancay, 2015.

Tabla N° 02

Estadísticas descriptivas

Ítems	N	Varianza
item1	16	,233
item2	16	,178
item3	16	,900
item4	16	1,389
item5	16	,667
item6	16	2,222
item7	16	,489
item8	16	1,378
item9	16	,989
item10	16	,178
item11	16	,989
item12	16	1,156
item13	16	1,556
item14	16	,544
item15	16	,357
item16	16	1,067
total	16	111,389

N válido (según lista) 16

Fuente: Datos de la investigación

$$\text{Luego: } \alpha = \frac{16}{16-1} \left[1 - \frac{22.456}{121.389} \right]$$

$$\text{Dónde: } \alpha = 0,87$$

Por lo que podemos concluir que este instrumento está formado por un conjunto de ítems que se combinan aditivamente para hallar una puntuación global, es decir el α calculado es decir 0.87 tiene una alta confiabilidad.

4.4.4 Procesamiento y análisis de datos

La encuesta se realizó, únicamente a la muestra determinada, en campos de instrucción en forma simultánea. Cada uno de los investigadores realizara una explicación del objetivo de su aplicación, así como instruyó sobre su solución, anonimato, transparencia en el manejo de los resultados, respetándose éticamente los principios que sustentan toda investigación. La aplicación de la encuesta tendrá una duración aproximada de una hora.

El procesamiento de las encuestas se realizó utilizando el paquete estadístico SPSS, versión 21 y se aplicó como soporte estadístico de Pearson para los resultados a ser alcanzados del cuestionario.

Los métodos que se utilizaron para el procesamiento de los resultados obtenidos fueron a través de los diferentes instrumentos de recogida de datos, así como para su interpretación posterior, se hizo el de análisis y síntesis, que permitió una mejor definición de los componentes individuales del fenómeno estudiado; y el de deducción-inducción, que permitió comprobar a través de las hipótesis determinadas el comportamiento de indicadores de la realidad estudiada.

Matriz de interpretación cuantitativa de valores porcentuales de los resultados estadísticos por alcanzar.

Nº Porcentual	Interpretación cualitativa
100%	Unanimidad
80 % - 99%	Mayoría significativa
60% - 79%	Mayoría
50% - 59%	Mayoría no significativa
40% - 49%	Minoría significativa
20% - 39%	Minoría
1% - 19%	Minoría no significativa
0%	Desierto

4.4.5 Ética en la investigación

Todas las definiciones recogidas y analizadas para poder llegar a un acuerdo sobre el concepto de investigación, implican un proceso encaminado a ampliar el cuerpo de conocimientos que se poseen, o resolver interrogantes o lagunas existentes en dicho conocimiento y que no pueden ser resueltas con los conocimientos que poseemos. Pero la investigación, que es el caso que nos ocupa, no es sólo un acto técnico; es ante todo el ejercicio de un acto responsable, y desde esta perspectiva la ética de la investigación hay que planteársela como un subconjunto dentro de la moral general aunque aplicada a problemas mucho más restringidos que la moral general, puesto que no estaríamos refiriendo a un aspecto de la ética profesional, respetando los autores de cada obra y siendo reconocidos en cada texto.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Análisis descriptivo

En este capítulo se presentó el análisis e interpretación del cuestionario aplicado al grupo experimental que son 70 enfermeras asistenciales que laboran en los diferentes servicios del Hospital de Chancay.

Los resultados de las encuestadas realizadas al grupo que colabora con la investigación enumeradas en las tablas de la 01 a la 08 pertenece a la variable independiente (X) Supervisión de enfermería y sus dimensiones correspondientes, donde se presenta un cuadro estadístico, la figura, la leyenda y la interpretación correspondiente de los resultados.

Continuando con las tablas del 09 al 16 pertenece a la variable dependiente (Y) Desempeño laboral asistencial y sus respectivas dimensiones donde de igual forma se expresa y se representa un cuadro estadístico, la figura, la leyenda y la interpretación correspondiente de los resultados.

V.I: Supervisión de enfermería

Dimensión: Observación en la supervisión para el recojo de información

Tabla 01

La necesidad de la observación como herramienta en la supervisión de enfermería.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) SI	54	77
b) No	10	14
c) No sabe, no opina	6	9
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada a las enfermeras asistenciales que la boran en los diferentes servicios del hospital de Chancay.

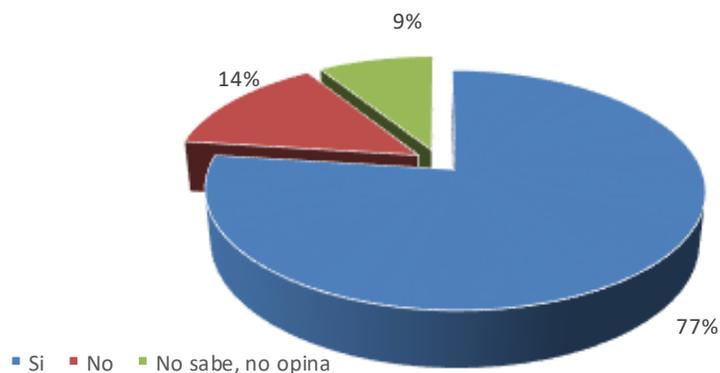
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Al observar la información que nos muestra la interrogante, se encuentra que el 77% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 14% respondieron que no y el 9% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, llegando de esta manera al 100% de la muestra.

Los resultados mostrados en la parte porcentual y gráfica de la interrogante, clarifican que la mayoría de la muestra fue de la opinión que el empleo de la observación es básicamente la herramienta más antigua que ayuda al control directo del trabajo del personal de enfermería y contribuye mucho al recojo de información de los pacientes.

Figura 01

Necesidad de la observación como herramienta en la supervisión de enfermería.



V.I: Supervisión de enfermería

Dimensión: Observación en la supervisión para el recojo de información.

Tabla 02

Es efectiva la observación en la supervisión para el recojo de información.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	55	79
b) No	11	16
c) No sabe, no opina	4	5
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada a las enfermeras asistenciales que la boran en los diferentes servicios del hospital de Chancay.

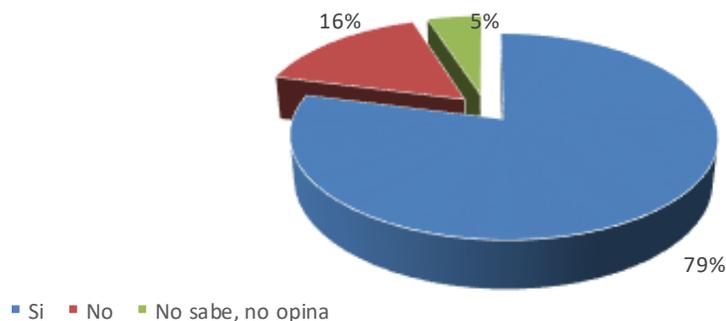
ÁNÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Al observar los resultados que se presentan en la información estadística y gráfica de la interrogante, apreciamos que el 79% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 16% indicaron que no y el 5% restante que no sabe, no opina al respecto, llegando a una totalidad del 100% de la muestra.

De acuerdo a la información considerada en el párrafo anterior, se observa que la mayoría fue de opinión afirma que la observación es la herramienta de supervisión que permite conocer de manera directa la realidad en el trabajo y que realizan las enfermeras supervisoras conjuntamente con las enfermeras asistenciales.

Figura 02

Es efectiva la observación para supervisar el trabajo de las enfermeras asistenciales



V.I: Supervisión de enfermería

Dimensión: Motivación de quien supervisa

Tabla 03

Es importante motivar a las enfermeras que tengan problemas en su desempeño.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	60	86
b) No	5	7
c) No sabe, no opina	5	7
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada a las enfermeras asistenciales que laboran en los diferentes servicios del hospital de Chancay.

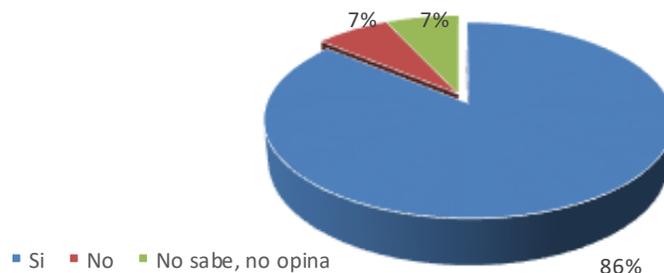
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Referente a la información detallada en la pregunta, se observa que el 86% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 7% respondieron que no están de acuerdo y el 7% respondieron que no sabe, no opina al respecto, sumando el 100% de la muestra indicada.

Según información del párrafo anterior, la mayoría de los encuestados coincidieron en su apreciación al indicar que efectivamente, es importante motivar a las enfermeras que tengan problemas en su desempeño laboral; en cualquier centro de labores, más aun en un hospital, la motivación es un medio por el cual se logra ayudar al personal que tengan algún problema que disminuyan su nivel de desempeño laboral.

Figura 03

Es importante motivar a las enfermeras que tengan problemas en su desempeño



V.I: Supervisión de enfermería

Dimensión: Motivación de quien supervisa

Tabla 04

Es necesario organizar charlas motivacionales periódicamente.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	51	73
b) No	13	19
c) No sabe, no opina	6	8
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada a las enfermeras asistenciales que laboran en los diferentes servicios del hospital de Chancay.

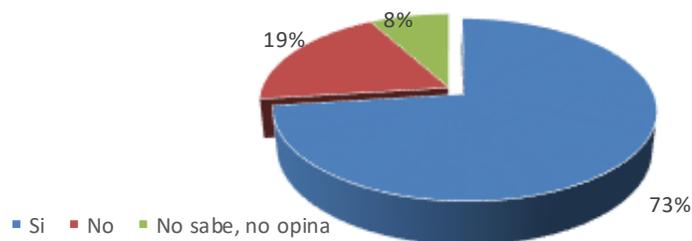
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la información de la tabla y gráfico correspondiente se observa que el 73% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 19% respondieron que no están de acuerdo y el 8% restante no sabe, no opina al respecto, haciendo una suma del 100% de la muestra.

Al respecto de lo comentado en líneas anteriores, se desprende como parte de la interpretación de los resultados que, es necesario organizar charlas motivacionales periódicamente dirigido al personal de enfermeras del Hospital de Chancay, con la finalidad de elevar los niveles de relajamiento y control de las emociones, de manera que esto sirva para la mejora en la atención de las personas que reciben atención medica en dicho nosocomio.

Figura 04

Es necesario organizar charlas motivacionales periódicamente



V.I: Supervisión de enfermería

Dimensión: Motivación de quien supervisa.

Tabla 05

Es importante la supervisión de enfermería que se lleva a cabo en el Hospital de Chancay.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	50	71
b) No	11	16
c) No opina, no sabe	9	13
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada a las enfermeras asistenciales que laboran en los diferentes servicios del hospital de Chancay.

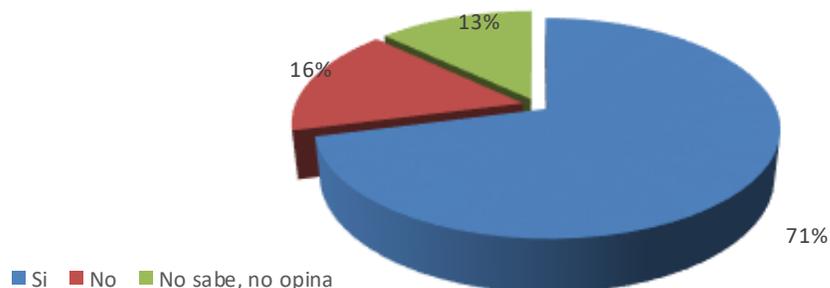
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la interrogante planteada en la tabla se puede observar que el 71% de los encuestados respondieron que sí están de acuerdo, mientras que el 16% fueron de opinión contrarios y el 13% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, haciendo una totalidad del 100% de la muestra indicada.

Según el párrafo anterior la mayoría de los encuestados indicaron que, efectivamente el rol de las enfermeras de supervisión, es muy importante, ya que se realiza al personal de enfermería asistencial, permitiendo así el cumplimiento de los objetivos y control de la calidad de servicio en salud que brinda el hospital de Chancay.

Figura 05

Es importante la supervisión de enfermería que se lleva a cabo en el Hospital de Chancay



V.I: §

Dimensión: Motivación de quien supervisa.

Tabla 06

Es necesario establecer mecanismos de supervisión para las enfermeras asistenciales.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) SI	56	80
b) No	8	11
c) No sabe, no opina	6	9
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada a las enfermeras asistenciales que laboran en los diferentes servicios del hospital de Chancay.

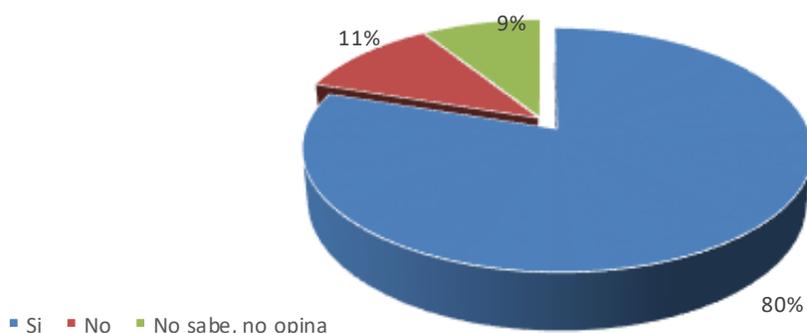
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Al observar la información de acuerdo a la interrogante, se aprecia que el 80% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 11% no están de acuerdo y el 9% restante respondieron que no sabe, no opina con respecto al tema planteado, sumando una totalidad del 100% de la muestra indicada.

De acuerdo a lo comentado en el párrafo anterior, se observa como parte del análisis, que la mayoría de los encuestados respondieron que efectivamente, se necesita contar con mecanismos que permitan realizar la supervisión del personal de enfermería asistencial; mecanismos que permitan controlar la puntualidad, la celeridad y el nivel de empatía como indicadores de la atención que se brinda en el Hospital de Chancay.

Figura 06

Es necesario establecer mecanismos de supervisión para las enfermeras asistenciales



V.I: S

Dimensión: Control de quien supervisa

Tabla 07

Es necesario controlar el trabajo de las enfermeras asistenciales.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Sí	57	81
b) No	10	14
c) No sabe, no opina	3	5
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada a las enfermeras asistenciales que laboran en los diferentes servicios del hospital de Chancay.

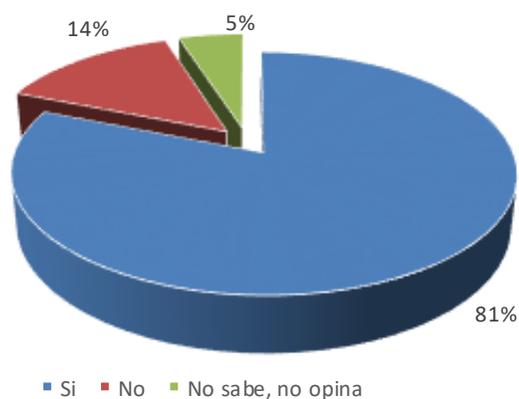
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Al observar los resultados de la tabla el 81% de los encuestados respondieron que sí están de acuerdo, mientras que el 14% indicaron que no y el 5% restante respondieron que no sabe, no opina al respecto, sumando un total del 100% de la muestra indicada.

De acuerdo a lo mencionado en el párrafo anterior, nos presenta que la información obtenida en la pregunta, mientras que los encuestados fueron de la opinión que sí se debe controlar el trabajo de las enfermeras asistenciales que brinda el hospital de Chancay.

Figura 07

Es necesario controlar el trabajo de las enfermeras asistenciales



V.I: Supervisión de enfermería

Dimensión: Control de quien supervisa

Tabla 08

Establecer mecanismos para el control del trabajo de las enfermeras asistenciales.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	50	71
b) No	13	19
c) No sabe, no opina	7	10
TOTAL	70	100%

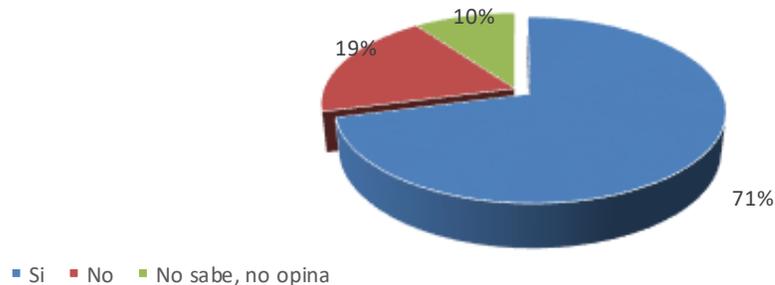
Fuente: Encuesta realizada a las enfermeras asistenciales que laboran en los diferentes servicios del hospital de Chancay.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a lo relacionado con la pregunta, se observa que el 71% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 19% fueron de opinión contraria y el 10% indicaron que no sabe, no opina al respecto, llegando a la suma del 100% de la muestra indicada. Observando los resultados en relación a esta problemática, es evidente que la mayoría de los encuestado están de acuerdo con establecer mecanismos para el control del trabajo de las enfermeras asistenciales, porque siempre se necesita contar con determinadas formas que permitan generar información de la forma como trabaja el personal de las enfermeras del hospital de Chancay.

Figura 08

Establecer mecanismos para el control del trabajo de las enfermeras asistenciales



V.D: Desempeño laboral en la enfermera asistencial

Dimensión: Desempeño con logro eficiente

Tabla 09

Contar con un logro eficaz en el desempeño laboral de las enfermeras es perjudicial para cumplir con los objetivos en el Hospital de Chancay.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Sí	53	75
b) No	11	16
c) No sabe, no opina	6	9
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada a las enfermeras asistenciales que laboran en los diferentes servicios del hospital de Chancay.

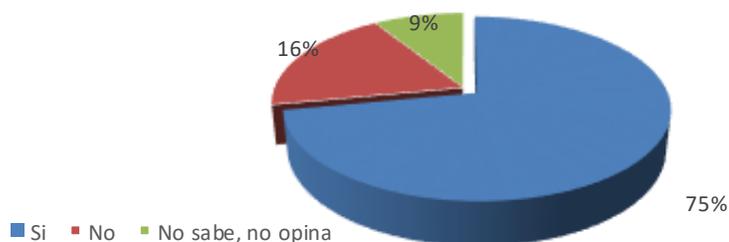
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a lo planteado en la interrogante, la información estadística y gráfica que se acompaña permitió identificar que el 75% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 16% indicaron que no están de acuerdo con la mayoría y el 9% restante no sabe, no opina respecto al tema, llegando a la totalidad del 100% de la muestra.

Referente a la información expuesta en líneas anteriores, se aprecia que la mayoría de los encuestados fueron de opinión positiva que, contar con un logro mínimo en el desempeño laboral de las enfermeras es perjudicial para cumplir con los objetivos de la atención a las pacientes y el nivel de profesionalismo en la relación de procedimiento establecidos en el hospital de Chancay.

Figura 09

Contar con un logro eficaz en el desempeño laboral de las enfermeras es perjudicial para cumplir con los objetivos en el Hospital de Chancay



V.D: Desempeño laboral en la enfermera asistencial

Dimensión: Desempeño con logro eficiente

Tabla 10

Se debe establecer un cronograma para las capacitaciones del personal que tiene desempeño mínimo.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Sí	47	67
b) No	13	19
c) No sabe, no opina	10	14
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada a las enfermeras asistenciales que laboran en los diferentes servicios del hospital de Chancay.

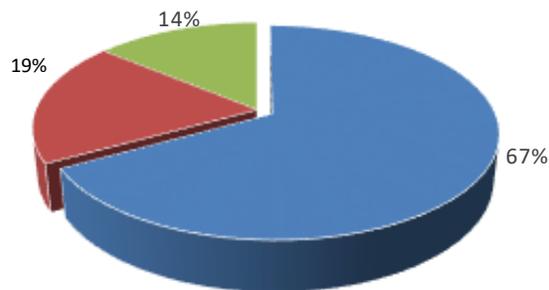
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

A fin de clarificar la problemática relacionada sobre esta realidad y la cual está referida la pregunta, se observa que el 67% de los encuestados respondieron que si están de acuerdo, mientras que el 19% respondieron que no y el 14% restante no sabe, no opina al respecto del tema planteado, llegando al 100% de la muestra indicada.

De acuerdo al análisis en el párrafo anterior, se puede apreciar que efectivamente la mayoría de los encuestados, señalaron que en el mismo hospital de Chancay se debe establecer un cronograma durante el año de manera que las capacitaciones del personal puedan ser cumplidas por todas las enfermeras y así presentar un nivel alto en el desempeño profesional.

Figura 10

Se debe establecer un cronograma para las capacitaciones del personal que tiene desempeño mínimo



■ Si ■ No ■ No sabe, no opina

V.D. Desempeño profesional asistenciales

Dimensión: Desempeño con logro eficaz

Tabla 11

El logro eficiente en el desempeño laboral de las enfermeras debe ser fortalecido.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	50	71
b) No	12	18
c) No sabe, no opina	8	11
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada a las enfermeras asistenciales que laboran en los diferentes servicios del hospital de Chancay.

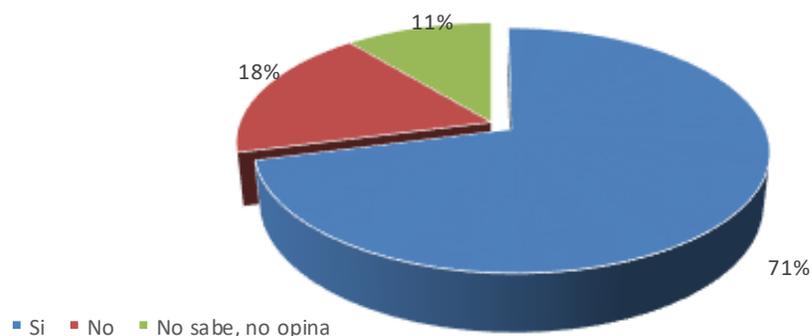
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

En la interrogante planteada se observa que el 71% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 18% señalaron que no están de acuerdo y el 11% restante no sabe, no opina al respecto, llegando a la suma del 100% de la muestra indicada.

De acuerdo a la información señalado en el párrafo anterior, se observa que la mayoría de los encuestados opinaron que, cuando se detecta que una de las enfermeras tiene un nivel de logro eficaz en el desempeño de sus labores, se debe controlar la causa de ello y apoyarla para fortalecer sus debilidades y potenciar sus fortalezas como enfermera del hospital de Chancay.

Figura 11

El logro eficiente en el desempeño laboral de las enfermeras debe ser fortalecido



V.D: Desempeño laboral asistencial

Dimensión: Desempeño con logro eficaz

Tabla 12

Se debe establecer capacitaciones periódicas para mejorar el logro eficaz de las enfermeras

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	69	79
b) No	7	7
c) No sabe, no opina	16	14
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada a las enfermeras asistenciales que laboran en los diferentes servicios del hospital de Chancay.

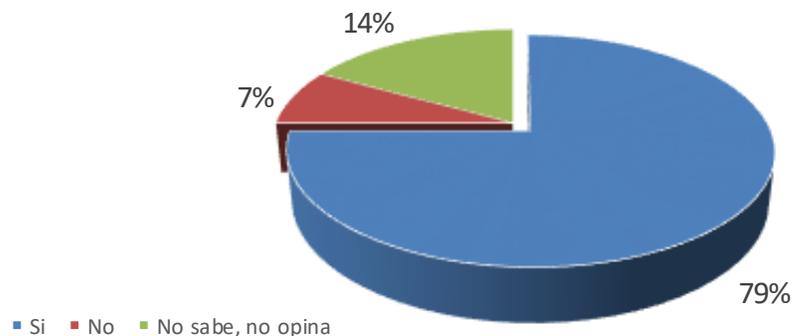
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Respecto a la información planteada de la interrogante, observamos que el 79% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 7% indicaron que no están de acuerdo y el 14% restante no sabe, no opina al respecto del tema planteado, haciendo una totalidad del 100% de la muestra indicada.

Finalmente, de acuerdo a los resultados en el párrafo anterior, se destaca que efectivamente los encuestados están de acuerdo que se programen capacitaciones de manera periódicas para mejorar el logro eficaz de las enfermeras y poder fortalecer determinadas áreas donde no se cumplan con los estándares de atención o deficiencias técnicas en los procedimientos a emplear en el hospital de Chancay.

Figura 12

Se debe establecer capacitaciones periódicas para mejorar el logro eficiente de las enfermeras



V.D: Desempeño laboral asistencial

Dimensión: Desempeño con logro de experiencia

Tabla 13

Es importante que el personal de enfermeras asistenciales llegue a la excelencia como logro en su desempeño laboral.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	53	76
b) No	11	15
c) No sabe, no opina	6	9
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada a las enfermeras asistenciales que laboran en los diferentes servicios del hospital de Chancay.

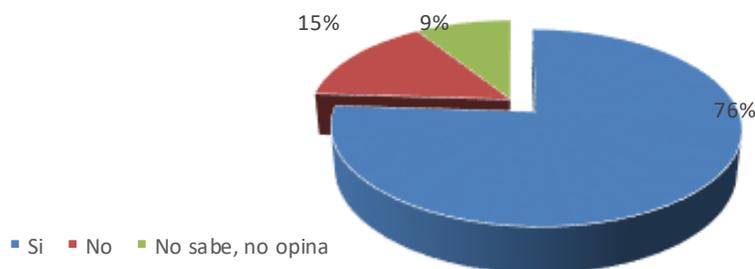
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Realizando en análisis de la información que nos muestra la interrogante, se observa que el 76% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 15% respondieron que no están de acuerdo y el 9% restante responden que no sabe, no opina al respecto del tema planteado, llegando a una totalidad del 100% de la muestra.

Al analizar la información que se aprecia en el cuadro y gráfico correspondiente, se encuentra que los encuestados respondieron que, la labor del personal de enfermeras asistenciales debe llegar a la excelencia como logro en su desempeño laboral. El trabajo que desempeñan las enfermeras y las expectativas de los usuarios significan dos factores importantes en la imagen institucional del hospital de Chancay.

Figura 13

Es importante que el personal de enfermeras asistenciales llegue a la excelencia como logro en su desempeño laboral



V.D

Dimensión: Desempeño con logro de experiencia

Tabla 14

Se debe incentivar a las enfermeras para que logren la excelencia en su puesto de trabajo.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	59	84
b) No	8	12
c) No sabe, no opina	3	4
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada a las enfermeras asistenciales que laboran en los diferentes servicios del hospital de Chancay.

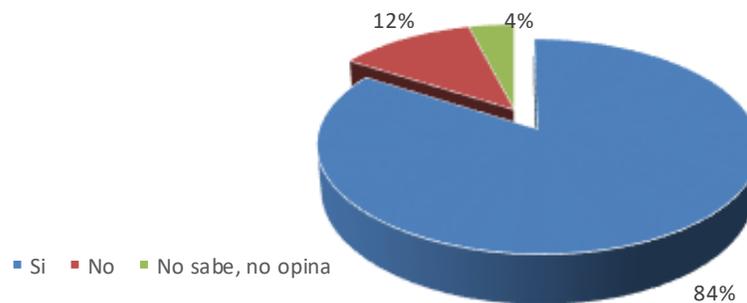
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Realizando el análisis de la información de la interrogante planteada, se observa que el 84% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 12% respondieron que no están de acuerdo con el tema planteado y el 14% restante indicaron que no sabe, no opina al respecto, sumando el 100% de la muestra.

Finalmente, se observa que la tendencia de los resultados destaca que la mayoría es de opinión positiva, que se deben crear mecanismos para incentivar a las enfermeras en su trabajo diario de manera que se logre cumplir la meta de atención de excelencia y elevar el nivel, tanto individual como colectivo de trabajo de enfermería en el hospital de Chancay.

Figura 14

Se debe incentivar a las enfermeras para que logren la excelencia en su puesto de trabajo



V.D:

Dimensión: Desempeño con logro de experiencia

Tabla 15

Es importante el desempeño laboral asistencial en el Hospital de Chancay.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	56	80
b) No	10	14
c) No opina, no sabe	4	6
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada a las enfermeras asistenciales que laboran en los diferentes servicios del hospital de Chancay.

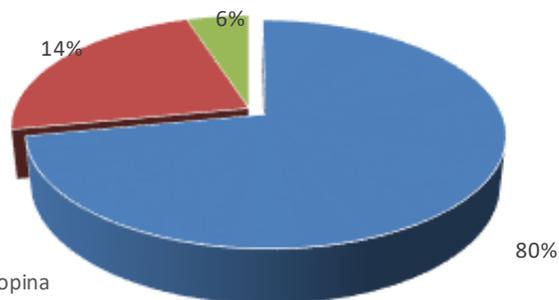
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Podemos decir que de la información recopilada en la pregunta, nos presenta en la parte porcentual que el 80% de los encuestados fueron de opinión que sí, mientras que si, mientras que el 14% señalaron que no estaban de acuerdo con la primera alternativa y el 6% restante indicaron que no saben, no opinan al respecto, totalizando de esta forma el 100% de la muestra.

Al respecto la información en el texto anterior, permite conocer que el mayor porcentaje de los encuestados fueron aquellos que respondieron que, el desempeño laboral asistencial del hospital de Chancay, es importante porque demuestra el grado de compromiso que tiene con la institución, el amor por su carrera profesional como personal de salud y el cariño por los pacientes, a quienes cuidan y dan sus mejores atenciones para lograr su mejora y recuperación física y emocional.

Figura 15

Es importante el desempeño laboral asistencial en el Hospital de Chancay .



V.D

■ Si ■ No ■ No sabe, no opina

Dimension: Desempeno con logro de experiencia

Tabla 16

Es importante incentivar el desempeño laboral.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	%
a) Si	51	73
b) No	13	18
c) No sabe, no opina	6	9
TOTAL	70	100%

Fuente: Encuesta realizada a las enfermeras asistenciales que laboran en los diferentes servicios del hospital de Chancay.

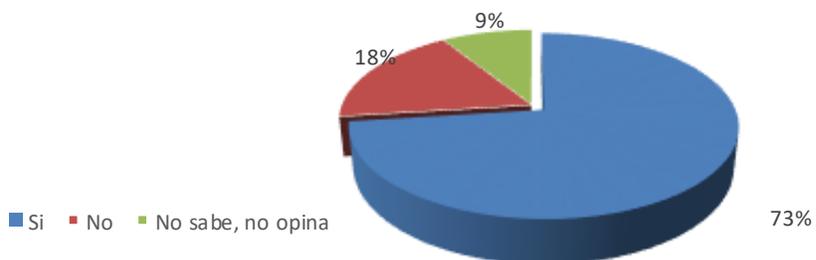
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

Respecto a la información planteada de la interrogante, se puede apreciar que el 73% de los encuestados respondieron que sí, mientras que el 18% de los mismos señalaron que no estaban de acuerdo con la mayoría y el 9% restante responden que no sabe, no opina al respecto, sumando de esta manera el 100% de la muestra indicada.

Tal como se aprecia en la información anterior, es evidente que la mayoría considera que efectivamente, importante incentivar el desempeño laboral del personal de enfermeras del Hospital de Chancay, porque el trabajo que se realiza en el hospital tiene una gran responsabilidad de cuidado de pacientes y esta labor está encomendada en gran parte a este personal de licenciadas y técnicos de la salud. Que este nivel de profesionalismo es un indicador de la calidad que se brinda en la atención a los pacientes y usuarios en el nosocomio.

Figura 16

Es importante incentivar el desempeño laboral.



5.2

Para constatar la hipótesis planteada se utilizó la distribución Chi cuadrada, pues los datos para el análisis se encuentran en forma categórica.

El estadístico que se usa en esta prueba fue a través de la siguiente fórmula:

$$\chi^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Dónde:

X₂: Chi cuadrada

O_i= Frecuencia

e_j= Frecuencia esperada

La estadística Chi cuadrada es adecuada porque puede utilizarse con variables como la presentada en esta investigación.

El criterio para la clasificación de la hipótesis, se detalla así:

Si X²_C es mayor que X²_T, entonces nula y la acepta la hipótesis de la investigación; en caso contrario que si X²_T es mayor que X²_C, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis de investigación.

El procesamiento de los datos se realizó mediante el software estadístico SPSS.

Hipótesis a:

H₀ : La observación de quien supervisa no tiene implicancia significativa en el desempeño ante el logro con excelencia de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.

H₁ : La observación de quien supervisa tiene implicancia significativa en el desempeño ante el logro con excelencia de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.

Existe observación de quien supervisa en el Hospital de	Existe desempeño ante el logro con excelencia de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015	Total
---	---	-------

Chancay, 2016	Si	No	Desconoc e	
Si	42	8	4	54
No	8	1	1	10
No sabe, no opina	3	2	1	6
Total	53	11	6	70

Para probar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

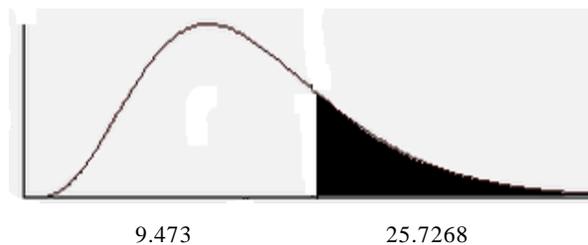
1. Suposiciones: Es una muestra aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es: chi-cuadrada.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: cuando H_0 es verdadera, X_2 sigue una distribución aproximada de Chi-cuadrada con $(3-1)(3-1) = 4$ grados de libertad.
4. Regla de decisión: a un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de χ^2 es mayor o igual a 9.473
5. Cálculo de la estadística de prueba: al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 25.7268$$

6. Decisión estadística: Dado que $25.7268 > 9.473$, se rechaza H_0 .



7. Conclusión: La observación de quien supervisa si tiene implicancia significativa en el desempeño ante el logro con excelencia de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015

Hipótesis b:

H_0 : El control de quien supervisa no tiene implicancia significativa en el desempeño ante el logro básico de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.

H_1 : El control de quien supervisa tiene implicancia significativa en el desempeño ante el logro básico de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.

Existe control de quien supervisa en el Hospital de Chancay, 2016.	Existe desempeño ante el logro básico de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	42	10	5	57
No	7	2	1	10
No sabe, no opina	1	0	2	3
Total	50	12	8	70

Para aprobar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

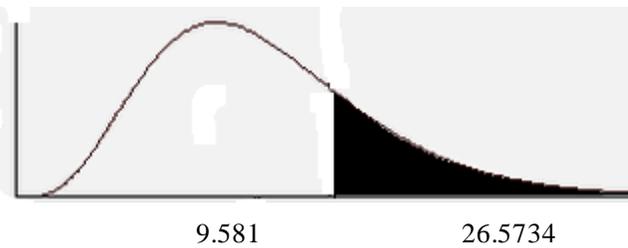
1. Suposiciones: La muestra es una aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es: Chi-cuadrada con $(3-1)(3-1) = 4$ grados de libertad.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: Cuando H_0 es verdadera, χ^2 sigue una distribución aproximada de Chi-cuadrada.
4. Regla de medición: A un nivel de significancia de 0.05, rechazar la hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de χ^2 es mayor o igual a 9.581.
5. Cálculo de la estadística de prueba; al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 26.5734$$

6. Decisión estadística: Dado que $26.5734 > 9.581$, se rechaza H_0 .



7. **Conclusión:** El control de quien supervisa si tiene implicancia significativa en el desempeño ante el logro básico de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.

Hipótesis c:

H₀ : La motivación de quien supervisa no tiene implicancia significativa en el desempeño ante el logro mínimo de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.

H₁ : La motivación de quien supervisa tiene implicancia significativa en el desempeño ante el logro mínimo de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.

Existe motivación de quien supervisa en el Hospital de Chancay, 2016.	Existe desempeño ante el logro mínimo de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2016.			Total
	Si	No	Desconoce	
Si	50	5	5	60
No	1	3	1	5
No sabe, no opina	1	2	2	5
Total	53	11	6	70

Para aprobar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

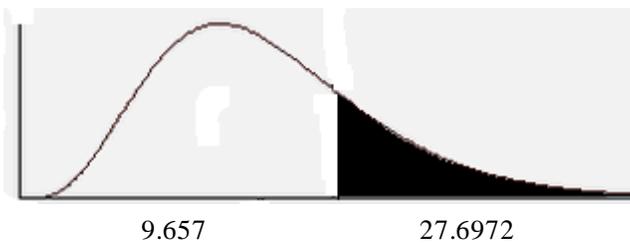
1. Suposiciones: La muestra es una aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es Chi-cuadrada.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de estadística de prueba: Cuando H_0 es verdadera, x_2 sigue una distribución aproximada de Chi-cuadrada con $(3-1)(3-1) = 4$ grados de libertad.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, rechazar una hipótesis nula (H_0) si el valor calculado de X^2 es mayor o igual a 9.657.
5. Cálculo de estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 27.6972$$

6. Decisión estadística: Dado que $27.6972 > 9.657$, se rechaza H_0 .



7. Conclusión: La motivación de quien supervisa si tiene implicancia significativa en el desempeño ante el logro mínimo de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.

Hipótesis general:

- H_0 : La supervisión de enfermería no tiene implicancia significativa en el desempeño laboral de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.
- H_1 : La supervisión de enfermería tiene implicancia significativa en el desempeño laboral de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.

Existe supervisión de enfermería en el Hospital de Chancay, 2016.	Existe desempeño laboral asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.			Total
	Sí	No	Desconoce	
Sí	38	9	3	50
No	13	1	1	15
No sabe no opina	5	0	0	5
Total	56	10	4	70

Para aprobar la hipótesis planteada seguiremos el siguiente procedimiento:

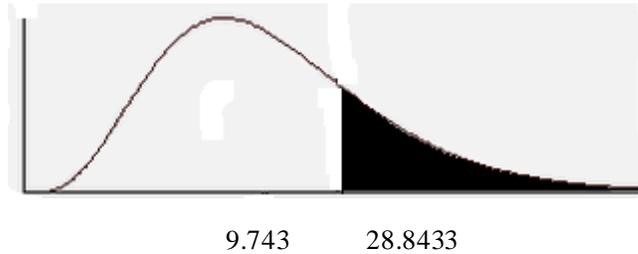
1. Suposiciones: La muestra es una aleatoria simple.
2. Estadística de prueba: La estadística de prueba es Chi-cuadrada.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

3. Distribución de la estadística de prueba: Cuando H_0 es verdadera, X^2 sigue una distribución aproximada de Chi-cuadrada con $(3-1)(3-1) = 4$ grados de libertad.
4. Regla de decisión: A un nivel de significancia de 0.05, rechazar hipótesis nula (H_0) si el valor calcula X^2 es mayor o igual a 9.743.
5. Cálculo de la estadística de prueba: Al desarrollar la fórmula tenemos:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} = 28.8433$$

6. Decisión estadística: Dado que $28.8433 > 9.743$, se rechaza H_0 .



7. Conclusión: La supervisión de enfermería si tiene implicancia significativa en el desempeño laboral asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.

CAPÍTULO VII

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Rosales y Reyes (2004) señalaron que la función asistencial se refiere a la atención humanizada, sistemática y de alta calidad para promover la salud, proteger de enfermedades y participar en la terapéutica requerida a través de la aplicación de modelos teóricos, técnicas y procedimientos generales o específicos de enfermería. (p.4). Para Ledesma (2004) la enfermería como profesión requiere de un trabajo especializado, mediante la aplicación de conocimientos específicos, debe ser práctica, académica, debe tener bases éticas, organización interna y autonomía, de igual forma debe ser social. (Rosales y Reyes p.14)

Bravo (1991) considera que el profesional de enfermería tiene que estar preparado para responder de su comportamiento ante la sociedad, porque se le va a exigir en la misma medida que a cualquier otro profesional. (p.79) Por su parte Lartigue y Fernández (2000) explican que los diferentes grados de preparación no suelen ser considerados en el concepto popular de la enfermera, lo que habitualmente representa un problema; por ejemplo, las licenciadas en enfermería que no son requeridas habitualmente para formar parte de grupos de investigación. Corresponde a una imagen distante y estereotipada de la diversidad de perfiles del personal de enfermería, y encasillarlo en patrones tradicionales de su labor, es menospreciar su potencialidad (Bravo, 1991 p.27).

Según Felipe Williams (2013). El propósito de la supervisión en enfermería es que ella junto con los colaboradores brinden esa atención con calidad pero también con calidez y que refleje los cuidados de enfermería en las fases de prevención, curación y rehabilitación a toda

la población que demanda servicios de salud, así como a promover el trabajo en equipo y desarrollar la eficiencia del personal para lograr la máxima productividad. La finalidad de la supervisión en enfermería es: Mejorar la calidad de la atención de enfermería. Crear un ambiente favorable a las personas. Impulsar el desarrollo del personal. Mantener la disciplina y el interés en el trabajo. Organizar la utilización de los recursos materiales.

METODOS Y MEDIOS DE SUPERVISIÓN

Para garantizar la ejecución de las funciones de supervisión, es indispensable emplear métodos tales como la Supervisión Directa e Indirecta, en cada una de estas se aplican instrumentos y técnicas. Para fines de este Manual se define método como la forma prescrita de ejecutar una tarea, dando adecuada consideración al objetivo que se pretende lograr, las facilidades disponibles, el gasto de tiempo, dinero y esfuerzo. Ante todo es importante recordar que la supervisión es dirección democrática, es desarrollo de personal, y que su principal interés es el supervisado. A partir de ello, puede hacerse en dos formas:

- * Supervisión directa, a través de observación, recorrido, entrevista y enseñanza.

- * Supervisión indirecta, a través de registros usuales en enfermería, estadísticas, expedientes del personal, instrumentos técnicos-administrativos, informes y planes de atención.

Es el método en el que existe contacto directo con el personal supervisado y supervisor; se realiza a través de diferentes técnicas y procedimientos, tales como: Comunicación: Es transmitir e intercambiar información, ideas, actitudes, sentimientos y pensamientos, por lo que también forma parte de las relaciones personales. Observación: Proceso de examinar con atención las condiciones o actividades para recoger datos descriptivos y cuantitativos. Recorrido: Visitas a las unidades del hospital para inspeccionar y evaluar la calidad de los servicios que se presta a los pacientes y actuación de los empleados. Entrevista: Conversación entre dos o más personas con el propósito de obtener efectos deseables para el mejoramiento de la productividad, identificar necesidades y asesorar en la solución de problemas. Enseñanza: Es una forma de supervisar y al mismo tiempo de asegurar un resultado positivo.

La enseñanza se utiliza para ayudar al trabajador, esta puede ser incidental o planeada. Asesoría: Es un contacto personal con el empleado, fomentando el entendimiento y autocontrol; lo que proporciona la oportunidad para ofrecer consejo y confianza. Reuniones: Medios utilizados por el supervisor para agrupar a los empleados con el propósito de obtener participación proactiva en situaciones presentadas en los servicios hospitalarios.

Sarries y Casares (2008) son de la opinión que la motivación en los trabajadores es un tema complejo. Son numerosos los empleados satisfechos con su trabajo, pero son muy pocos los trabajadores motivados en el mismo. Satisfacción no se identifica con motivación (p.74). Malagón-Londoño et al (2006) explican que los trabajadores no necesitan una verdadera motivación para desempeñar mejor su trabajo, son que se trata de una actividad bivalente. (Sarries y Casares, 2008 p.465)

Para el Ministerio de Salud Pública de El Salvador (2006) se considera de vital importancia la supervisión de los servicios de salud; se requiere de un líder con características personales acordes al cargo, con valores y principios éticos que le permitan constatar que se proporcione el cuidado con eficiencia, calidad, calidez y equidad (p.25). Madrid et al (2015) Son muchas las voces dentro de la enfermería actual que demandan más imparcialidad y objetividad en la elección de cargos de relevancia, entre ellos, los de supervisión de enfermería, que como cargo intermedio es de suma importancia para el buen desempeño de la organización (Ministerio de salud Publica El Salvador, p.6).

CONCLUSIONES

A continuación las conclusiones a las que arribó el presente trabajo de investigación:

Primera.- Dado que $28.8433 > 9.743$, se rechaza H_0 . La supervisión de enfermería si tiene implicancia significativa en el desempeño laboral asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.

Segunda.- Dado que $25.7268 > 9.473$, se rechaza H_0 . La observación de quien supervisa si tiene implicancia significativa en el desempeño ante el logro con excelencia de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.

Tercera.- Dado que $26.5734 > 9.581$, se rechaza H_0 . El control de quien supervisa si tiene implicancia significativa en el desempeño ante el logro básico de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.

Cuarta.- Dado que $27.6972 > 9.657$, se rechaza H_0 . La motivación de quien supervisa si tiene implicancia significativa en el desempeño ante el logro mínimo de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.

RECOMENDACIONES

- Primera.-** El departamento de Enfermería en coordinación con la dirección médica del Hospital de Chancay, debe implementar un curso de observación sistemática para el personal de enfermería asistencia, de manera que se entrene la observación como herramienta de control y supervisión en el trabajo de enfermería en este nosocomio.
- Segunda.-** El departamento de Enfermería en coordinación con la dirección médica del Hospital de Chancay, debe establecer indicadores de logro para que permitan estandarizar el desempeño del personal de enfermeras asistenciales que laboran en el Hospital de Chancay.
- Tercera.-** El departamento de Enfermería en coordinación con la dirección general del Hospital de Chancay, debe coordinar con la Universidad Alas Peruanas, sede Huaral, para dictar talleres de coaching dirigido al personal de enfermeras asistenciales que laboran en el Hospital de Chancay.
- Cuarta.-** El departamento de Enfermería en coordinación con el departamento de administración de personal del Hospital de Chancay, debe establecer un sistema de incentivos al personal de supervisoras para incrementar el bienestar del personal y que sirva de ejemplo para las demás enfermeras en la búsqueda de la excelencia en el trabajo que desempeñan en el Hospital de Chancay.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Aldagi, R. y Bried, A. (2000). *Diseño de tareas y motivación de personal*. ED. México: Editorial Trillas.
- Alles, M. (2000). *Dirección estratégica de recursos humanos*. Ed, Buenos Aires-Argentina: Editorial Granica.
- Arratia, A. (2010). *Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: Influencias y percepciones desde los evaluados*. Tesis para optar al grado de Magíster en Ciencias Sociales mención Sociología de la Modernización. Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- Avila, B. (2006). *Introducción metodológica de la investigación*. México: Eumed Edición electrónica. Recuperado: www.eumed.net/libros/2006/203/
- Ávila, R. (2001). *Guía para elaborar la tesis: metodología de la investigación; cómo elaborar la tesis y/o investigación, ejemplos de diseño de tesis y/o investigación*. Lima. Ediciones R.A
- Barboza, M. (2011). *Perfil y competencias de los(as) supervisores(as) de Enfermería de los Hospitales Tipo IV de Maracaibo Estado Zulia*. Tesis para optar al Título de Magíster Scientiarum en Administración del Sector Salud Mención: Administración de Hospital – Universidad del Zulia, Maracaibo – Venezuela.
- Barrios, R. (2011). *Elaboración de un instrumento para evaluar estados de ánimo en deportistas de alto rendimiento*. Tesis en obtener grado científico de Doctor en Ciencias de la Cultura Física, Universidad de Ciencias de la Cultura Física y el Deporte, La Habana
- Bravo, C. (1991). *Enfermería y Sociedad*. España: Ediciones de la Universidad de Castilla - la Mancha.

- Cegarra, S. (2012). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. España: Ediciones días de santos.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*, 2° ED, Colombia: Editorial McGrawHill Interamericana. Colombia.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoría general de la administración*. 5ta. Ed. Editorial. Mc GrawHill Interamericana. México.
- Coello, V. del R. (2014). *Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conocol (CLARO)*. Tesis para obtener el Título de Psicóloga, Universidad de Guayaquil, Guayaquil-Ecuador.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1999). *Comportamiento humano en el trabajo*. ED, México: Editorial MCGRAW-HILL Interamericana editores.
- De Cenzo, D. y Robbins, S. (2003). *Administración de recursos humanos*. México: Editorial Limusa S.A., Grupo Noriega Editores.
- Díaz, A. (1992). *Problemas y retos del campo de Evaluación*, México: Editado por UNAM-CISE.
- Diordeavila (2012). *Supervisión en enfermería*. Recuperado de <http://diordeavila.blogspot.com/>
- Drovett, S. (1998). *Dimensión de la salud*. Argentina: Editorial Macchi.
- EAE Business School (2017). *¿Cuáles son las aptitudes profesionales más valoradas por una empresa?*. Barcelona.
- Fourez, G. (2006). *La construcción del conocimiento científico*. España: Narcea de Ediciones.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Editorial Brujas. Argentina.

- Gomes, L.; Balkin, D. y Cardy, R. (1999). *Gestión de recursos humanos*. España: Editorial Prentice Hall.
- Gonzales, L. (1997). *Características de la actividad de la supervisión de enfermería y factores que influyen en su efectividad, en los Hospitales Nacionales Cayetano Heredia y Dos de Mayo de Lima*. Lima: UNCH
- Gordon, J. (1997). *Comportamiento organizacional*. 5° ED, México: Editorial Prentice Hall Hispanoamérica S.A.
- Hernández Sampieri, Roberto (2010). *Metodología de la investigación*. México DF: Mc Graw Hill.
- Hospital Juárez de México (2012). *Manual de procedimientos administrativos de la jefatura de los servicios de enfermería*. México: Revista Secretaria de Salud.
- Ibarra (s/a). *Administración de los Servicios de Enfermería* En <http://www.ucip.net/enfermeria/profesional/supervision/descripcion/administracion.htm>
- Jiménez, J. (2000). *Manual de Gestión para jefes de Servicios Clínicos*. 2ª ed. Madrid; Ediciones Díaz de los Santos S.A.
- Johnson, M. (1952). <http://hist.library.paho.org/Spanish/BOL/v34n5p511.pdf>
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Venezuela: Editorial Alfa.
- Lartigue, T. & Fernández, V. (2000). *Enfermería: Una profesión de alto riesgo*. Colombia: Plaza y Valdés.
- Ledesma, P. (2004). *Fundamentos de enfermería*. México: Ledesma.
- Leyva, R., Manzo, A., Mendoza, J., Romo, V. y Suárez, F. (2014). *Supervisión de enfermería* México: Universidad de sonora.

- Madrid, P. et al (2015). *Supervisión de enfermería: aproximación cualitativa a un perfil idóneo*. España: Revista enfermería del trabajo.
- Malagón-Londoño et al (2006). *Garantía de Calidad en Salud*. Colombia: Editorial Medica Panamericana.
- Mejía, Y. (2012). *Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales*. (Estudio realizado con agentes de servicio telefónico en la Ciudad de Quetzaltenango. Tesis para optar el Título de Licenciada en Psicóloga Industrial/Organizacional. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango-Guatemala.
- Méndez, C. (2012). *Metodología, guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas*. Bogotá. McGraw-Hill.
- Milkovich, G. y Boudreau, J. (1994). *Dirección y administración de recursos humanos: Un enfoque de estrategia de Estados Unidos*. Editorial Addison-Wesley Iberoamericana.
- Ministerio de Salud Pública de El Salvador (2006). *Manual de supervisión de enfermería hospitalaria*. El Salvador: Ministerio de Salud
- Ministerio de Salud Pública de El Salvador (2006). *Manual de Supervisión de Enfermería Hospitalaria*. San Salvador: MSPAS. Recuperado de: <http://asp.salud.gob.sv/regulacion/pdf/derogados/MANUAL%20DE%20SUPERVISI%C3%93N%20DE%20ENF.%20HOSPITALARIA.pdf>
- Mino, E. (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque*. Tesis para optar el Título de Licenciado en Administración de Empresas. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

- MINSA. (2010). *Lineamientos de políticas del sector salud*. Lima. Recuperado de: http://www.minsa.gob.pe/portada/especiales/2010/adultoMayor/archivos/lineamiento%20normas%20tecnicas_%20primera%20parte.pdf
- Miranda, A. (2014). *Factores que influyen en la situación actual de la supervisión de enfermería en el Hospital María Auxiliadora 2012*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Miranda, A. (2014). *Factores que influyen en la situación actual de la supervisión de enfermería en el Hospital María Auxiliadora 2012*. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en enfermería con mención en Docencia en Enfermería. Universidad Mayor de San Marcos.
- Morales, C. (2009). *Identificación organizacional y proactividad personal en grupos de trabajo: Un modelo de ecuaciones estructurales*. Recuperado de: http://www.um.es/analesps/v22/v22_2/08-22_2.pdf
- Morales, S. (2012). *Calidad de notas de enfermería en la unidad de cuidados intensivos. Hospital regional Moquegua año 2011*. Tesis para optar por el título de segunda especialidad: Cuidado enfermero en paciente crítico Mención en Adulto. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Tacna, Tacna-Perú.
- Moreno, M. (1998). *El método clínico. Recopilación de artículos*. La Habana: Imprenta de las Fuerzas Armadas Revolucionarias.
- Muñoz, R. (1998). *Como elaborar y asesorar una investigación de Tesis*. México: Prentice Hall Hispanoamérica.
- Nash, M. (1994). *Como incrementa la productividad del recurso humano*, Colombia: Editorial Norma.
- Nicholson, N. (2003). *La motivación de personas*. España: Editorial Deusto.

- Niqué, M. y Zapata, C. (2014). *Percepciones de enfermeras asistenciales sobre: Rol gerencial de enfermeras jefes de servicio. Hospital Nacional-ESSALUD, Chiclayo – Perú, 2013*. Tesis para optar por el título de Licenciado en enfermería, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo-Perú.
- Pereyra, E. (2008). *El reconocimiento, un estímulo necesario para el personal*. Editado por www.gestiopolis.com
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento organizacional*. 8° ED., México: Editorial Prentice Hall.
- Rosales, B. & Reyes, G. (2004). *Fundamentos en enfermería*. México: Editorial el manual Moderno.
- Sarhuino. (2009). <http://es.scribd.com/doc/14555338/GESTIONDE-ENFERMERIA-PARA-SUPERVISORES>.
- Sarries, S. y Casares, G. (2008). *Buenas prácticas en Recursos Humanos*. España: ESIC
- Skinner, B. et al. (2001). *Ciencia y conducta humana: Una psicología científica*, España: Editorial Fontenella.
- Strauss, S. (1991). *Personal, problemas humanos de la administración*. España: Editorial Prentice Hall.
- Tamayo y Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. Editorial: Limusa. México.
- Toro, J. & Parra, R. (2006). *Método y conocimiento. Metodología de la investigación*. Colombia: Fondo editorial Universidad EAFIT.
- Vera, A. del R. (2011). *Diseño de un Programa de Capacitación en Calidad de Atención al Personal de Enfermería y Auxiliares Administrativos. Hospital Rafael Rodríguez Zambrano Manta*. Tesis para optar el Grado de Magíster en gerencia y administración de salud. Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Wadsworth, G. (1992). *Performance Appraisal*, Estados Unidos: Editorial Holt & Winston.

Werther, W. y Davis, K. (2000). *Administración de personal y recursos humanos*, 5° ED.,
México: McGraw-Hill

Yuni, J., Urbano, C. (2006). *Técnicas para investigar y formular proyectos de investigación*.
Editorial: Brujas. Argentina.

Zambrano, M. (2003). *Técnicas básicas de Enfermería*. 1ra. edición. Editorial AKAL. Madrid.

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

SUPERVISIÓN DE ENFERMERÍA Y SU IMPLICANCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA ENFERMERA ASISTENCIAL EN EL HOSPITAL DE CHANCAY, 2015

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿De qué manera la supervisión de enfermería tiene implicancia en el desempeño laboral asistencial en el Hospital de Chancay, 2015?	Determinar si, la supervisión de enfermería tiene implicancia en el desempeño laboral asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.	La supervisión de enfermería tiene implicancia significativa en el desempeño laboral asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.	<p>V.I</p> <p>X: Supervisión de enfermería</p> <p>Dimensiones:</p> <p>X₁: Observación en la supervisión para el recojo de información</p> <p>X₂: Motivación de quien supervisa.</p> <p>X₃: Control de quien supervisa.</p> <p>V.D</p> <p>Y: Desempeño laboral asistencial</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Y₁: Desempeño con logro eficiente</p> <p>Y₂: Desempeño con logro eficaz</p> <p>Y₃: Desempeño con logro de excelencia</p>	<p>Tipo de investigación: Básica o pura.</p> <p>Nivel de la investigación: Descriptivo explicativo</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p> <p>Diseño de la investigación: No experimental</p> <p>Población: 70 enfermeras asistenciales que laboran en los diferentes servicios del Hospital de Chancay.</p> <p>Muestra: Censal. Conformada por 70 enfermeras asistenciales que laboran en los diferentes servicios del Hospital de Chancay.</p> <p>Técnicas de procesamiento de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observación • Entrevista • Encuesta
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
<p>a. ¿Cómo la observación en la supervisión para el recojo de información tiene implicancia en el desempeño con logro eficiente de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015?</p> <p>b. ¿Cómo la motivación de quien supervisa tiene implicancia en el desempeño con logro eficaz de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015?</p> <p>c. ¿En qué medida el control de quien supervisa tiene implicancia en el desempeño ante el logro de excelencia de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015?</p>	<p>a. Determinar si, la observación en la supervisión para el recojo de información tiene implicancia en el desempeño con logro eficiente de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.</p> <p>b. Determinar si, la motivación de quien supervisa tiene implicancia en el desempeño con logro eficaz de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.</p> <p>c. Establecer si, el control de quien supervisa tiene implicancia en el desempeño ante el logro de excelencia de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.</p>	<p>a. La observación en la supervisión para el recojo de información tiene implicancia significativa en el desempeño con logro eficiente de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.</p> <p>b. La motivación de quien supervisa tiene implicancia favorable en el desempeño con logro eficaz de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.</p> <p>c. El control de quien supervisa tiene implicancia significativa en el desempeño ante el logro de excelencia de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay, 2015.</p>		

ANEXO N° 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS ORGANIZADO EN VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES

TITULO	SUPERVISIÓN DE ENFERMERÍA Y SU IMPLICANCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA ENFERMERA ASISTENCIAL EN EL HOSPITAL DE CHANCAY, 2015			
OBJETIVO GENERAL	Determinar si, la supervisión de enfermería tiene implicancia en el desempeño laboral asistencial en el Hospital de Chancay, 2016.			
VARIABLE X	X: Supervisión de enfermería			
DEFINICION CONCEPTUAL	Es es una de las funciones principales de gestión, liderazgo, dirección y control que realiza la enfermera para mejorar las condiciones de trabajo y garantizar una atención de calidad. Dentro del rol la enfermera tiene esta función y no la puede delegar a otra persona. (Diordeavila, 2012).			
DEFINICION OPERACIONAL	Dirección observacional y control.			
DIMENSIONES	INDICADORES	REDACCION DE ITEMS	TIPO DE INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
X₁ Observación en la supervisión para el recojo de información	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de quien observa • Tipo de observación 	1.¿Considera necesario la observación como herramienta en la supervisión de enfermería? 2.¿Considera que es efectiva la observación para supervisar el trabajo de las enfermeras asistenciales?	Cuestionario Encuesta	a) Sí b) No c) No sabe, no opina
X₂ Motivación de quien supervisa	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de motivación requerida por el enfermo • Tipos de motivación aplicadas 	3.¿Considera que se debe controlar el trabajo de las enfermeras asistenciales? 4.¿Considera que se debe establecer mecanismos para el control del trabajo de las enfermeras asistenciales?	Cuestionario Encuesta	a) Sí b) No c) No sabe, no opina
X₃ Control de quien supervisa	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de controles realizados • Control y sus tipos de control 	5.¿Considera que es importante motivar a las enfermeras que tengan problemas en su desempeño? 6.¿Considera necesario organizar charlas motivacionales periódicamente? 7.¿Considera importante la supervisión de enfermería que se lleva a cabo en el Hospital de Chancay? 8.¿Considera necesario establecer mecanismos de supervisión para las enfermeras asistenciales?	Cuestionario Encuesta	a) Sí b) No c) No sabe, no opina

VARIABLE Y	Desempeño laboral Asistencial			
DEFINICION CONCEPTUAL	El desempeño asistencial solo la comprensión de la naturaleza de esas relaciones humanas permite al administrador obtener mejores resultados de sus subordinados y facilita la creación de una atmósfera donde cada individuo es estimulado a expresarse libre y sana mente. (Idalberto, Chia venato 2000, p. 128-129)			
DEFINICION OPERACIONAL	Y: Desempeño laboral Asistencial.			
DIMENSIONES	INDICADORES	REDACCION DE ITEMS	TIPO DE INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
Y₁ Desempeño con logro eficiente	<ul style="list-style-type: none"> • Criterios actitudinales satisfactorios • Criterios procedimentales sin fallas 	9. ¿Considera importante que el personal de enfermeras asistenciales lleguen a la excelencia como logro en su desempeño laboral? 10.¿Considera que se debe incentivar a las enfermeras para que logren la excelencia en su puesto de trabajo?	Cuestionario Encuesta	a) Sí b) No c) No sabe, no opina
Y₂ Desempeño con logro eficaz	<ul style="list-style-type: none"> • Criterios actitudinales con alguna insuficiencia • Criterios procedimentales con alguna insuficiencia 	11.¿Considera que el logro básico en el desempeño laboral de las enfermeras debe ser fortalecido? 12.¿Considera que se debe establecer capacitaciones periódicas para mejorar el logro básico de las enfermeras?	Cuestionario Encuesta	a) Sí b) No c) No sabe, no opina
Y₃ Desempeño con logro excelencia	<ul style="list-style-type: none"> • Criterios actitudinales deficientes • Criterios procedimentales deficientes 	13.¿Considera que contar con un logro mínimo en el desempeño laboral de las enfermeras es perjudicial para cumplir con los objetivos en el Hospital de Chancay? 14.¿Considera que se debe establecer un cronograma para las capacitaciones del personal que tiene desempeño mínimo? 15.¿Considera que es importante el desempeño laboral de la enfermera asistencial en el Hospital de Chancay? 16.¿Considera importante incentivar el desempeño laboral?	Cuestionario Encuesta	a) Sí b) No c) No sabe, no opina

ANEXO 03
VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES:.....
 1.2 GRADO ACADÉMICO:.....
 1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA:.....
**TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: SUPERVISIÓN DE ENFERMERÍA Y SU
 IMPLICANCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL ASISTENCIAL EN EL HOSPITAL
 DE CHANCAY, 2015**

AUTOR DEL INSTRUMENTO: Yeni Girón Mendoza

1.4 MAESTRIA: en DOCENCIA UNIVERSITARIA GESTION EDUCATIVA

1.5 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Juicio de expertos

1.6 CRITERIOS DE APLICABILIDAD:

- a) De 01 a 09 (No valido, reformular) b) De 10 a 12 (No valido, modificar)
 b) De 12 a 15 (Valido, mejorar) d) De 15 a 18 (Valido, precisar)
 c) De 18 a 20 (Valido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	Muy Bueno (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					
2. Objetividad	Está expresado con conductas observables.					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					
4. Organización	Existe una organización lógica.					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos e cantidad y calidad.					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					
10. Convivencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					
Total						

Valoración cuantitativa.....

Opinión de aplicabilidad:.....

Lugar y fecha:.....

FIRMA.....

ANEXO 03
VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS

1.1 APELLIDOS Y NOMBRES:.....

1.2 GRADO ACADÉMICO:.....

1.3 INSTITUCIÓN QUE LABORA:.....

TÍTULO DE INVESTIGACIÓN: SUPERVISIÓN DE ENFERMERÍA Y SU IMPLICANCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA ENFERMERA ASISTENCIAL EN EL HOSPITAL DE CHANCA Y, 2015

AUTOR DEL INSTRUMENTO: Yeni Girón Mendoza

1.4 MAESTRIA: en DOCENCIA UNIVERSITARIA GESTION EDUCATIVA

1.5 NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Juicio de expertos

1.6 CRITERIOS DE APLICABILIDAD:

- a) De 01 a 09 (No valido, reformular) b) De 10 a 12 (No valido, modificar)
 b) De 12 a 15 (Valido, mejorar) d) De 15 a 18 (Valido, precisar)
 c) De 18 a 20 (Valido, aplicar)

II. ASPECTOS A EVALUAR:

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	Muy Bueno (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					
2. Objetividad	Está expresado con conductas observables.					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					
4. Organización	Existe una organización lógica.					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos e cantidad y calidad.					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio.					
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico y del tema de estudio.					
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio.					
10. Convivencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías.					
Total						

Valoración cuantitativa.....

Opinión de aplicabilidad:.....

Lugar y fecha:.....

FIRMA.....

ANEXO N° 04

TABLA DE LA PRUEBA DE VALIDACIÓN V de Aiken

Ítems	V Aiken Pertinencia	V Aiken claridad	Total
I1	0.23	0.41	0.32
I2	0.26	0.50	0.38
I3	0.72	0.07	0.40
I4	0.79	1.00	0.89
I5	0.72	0.30	0.51
I6	0.85	0.65	0.75
I7	0.09	0.30	0.19
I8	0.84	0.82	0.83
I9	0.45	0.70	0.57
I10	0.67	0.96	0.82
I11	0.65	0.53	0.59
I12	0.37	0.92	0.65
I13	0.45	0.38	0.41
I14	0.74	0.58	0.66
I15	0.82	0.35	0.58
I16	0.24	0.74	0.49
I17	0.58	0.34	0.46
I18	0.23	0.23	0.23

X1	0.65	0.73	
X2	0.67	0.68	
X3	0.75	0.8	
Y1	0.75	0.75	
Y2	0.63	0.78	
Y3	0.65	0.77	
TOTAL	0.68	0.75	0.72

ANEXO N° 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN
SUPERVISIÓN DE ENFERMERÍA Y SU IMPLICANCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LA ENFERMERA ASISTENCIAL EN EL HOSPITAL DE CHANCAY, 2015
PROPÓSITO DEL ESTUDIO
Determinar si, la supervisión de enfermería tiene implicancia en el desempeño laboral asistencial en el Hospital de Chancay.
PROCEDIMIENTO PARA LA TOMA DE INFORMACIÓN
Enfoque cuantitativo con un tipo de investigación básica y de nivel descriptivo correlacional, el método utilizado fue el hipotético deductivo.
RIESGOS
No se presentaron riesgos.
BENEFICIOS
Beneficios para prevención social.
COSTOS
INCENTIVOS O COMPENSACIONES
No se presentó incentivos en esta investigación.
TIEMPO
10 meses.
CONFIDENCIABILIDAD

CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en esta investigación. Tengo pleno conocimiento del mismo y entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio si los acuerdos establecidos se incumplen. En fe de lo cual firmo a continuación:

Yeni Girón Mendoza
DNI N° 23248909

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL INFORME DE TESIS

Yo GIRÓN MENDOZA, YENI, identificada con DNI N° 23248909, con domicilio en Av. Tomás Valle N° 1250, distrito de Los Olivos y código de alumna UAP-Postgrado N° 200922878 con carácter de declaración jurada, manifiesto lo siguiente:

1. Que el suscrito presenta la de tesis titulado:

“SUPERVISIÓN DE ENFERMERÍA Y SU IMPLICANCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL ASISTENCIAS EN EL HOSPITAL DE CHANCA Y, 2015”, para optar el Grado Académico de Maestro en Docencia Universitaria y Gestión de Salud en la Universidad Alas Peruanas.

2. Que el proyecto presentado es original e inédito, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por o para terceras personas naturales o jurídicas.

.....
GIRÓN MENDOZA, YENI
DNI N° 23248909