



**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

**“SATISFACCION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA ENFERMERA
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL
LAMBAYEQUE - 2016”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ENFERMERÍA**

BACHILLER: COMECA VARGAS, ZOILITA VERÓNICA

CHICLAYO – PERÚ

2017

**“SATISFACCION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA ENFERMERA
EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL
LAMBAYEQUE - 2016”**

RESUMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo: Determinar la relación que existe entre la satisfacción y desempeño laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque - 2016. Es una investigación descriptiva transversal correlacional, se trabajó con una muestra de 48 enfermeras, para el recojo de la información se utilizó un Cuestionario de alternativa múltiple de 18 ítems, organizado por las dimensiones: Condiciones, Beneficios, desarrollo personal. La validez del instrumento se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos obteniendo un valor de (0,871); la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de (0,913). La prueba de Hipótesis se realizó mediante el estadístico R de Pearson con un valor de 0,817 y un nivel de significancia de valor $p < 0,05$.

CONCLUSIONES:

La enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque, con insatisfacción laboral tiene desempeño laboral Medio, la enfermera con satisfacción tiene desempeño laboral Medio y las que se encuentran Muy satisfechas tienen desempeño laboral Alto.

PALABRAS CLAVES: *Satisfacción, desempeño laboral, Condiciones, Beneficios, desarrollo personal.*

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between satisfaction and work performance of the nurse in the emergency service of the Lambayeque Regional Hospital - 2016. This is a cross-sectional descriptive cross-sectional study. The collection of the information was used a Questionnaire of multiple alternative of 18 items, organized by the dimensions: Conditions, Benefits, personal development. The validity of the instrument was performed by the test of agreement of the expert judgment obtaining a value of (0.871); Reliability was performed using the Cronbach's alpha with a value of (0.913). The hypothesis test was performed using the Pearson R statistic with a value of 0.817 and a significance level of p value <0.05.

CONCLUSIONS:

The nurse in the emergency service of the Regional Hospital Lambayeque, with job dissatisfaction has medium work performance, the nurse with satisfaction has average work performance and those who are Very satisfied have high work performance.

KEYWORDS: *Satisfaction, work performance, Conditions, Benefits, personal development.*

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESÚMEN	i
ABSTRAC	ii
ÍNDICE	iii
INTRODUCCIÓN	v
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación del estudios	4
1.5. Limitaciones	5
CAPITULOII: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes del estudio	6
2.2. Base teórica	12
2.3. Definición de términos	34
2.4. Hipótesis	36
2.5. Variables	36
2.5.1. Definición conceptual de las variables	36
2.5.2. Definición operacional de las variables	37
2.5.3. Operacionalización de la variable	38

CAPITULOIII: METODOLOGIA	
3.1. Tipo y nivel de investigación	39
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	39
3.3. Población y muestra	40
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	41
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	41
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	41
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	43
CAPÍTULO V: DISCUSION	48
CONCLUSIONES	50
RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	52
ANEXOS	
Matriz	
Instrumento	

INTRODUCCIÓN

La enfermera es quien brinda los principales cuidados y atenciones en diversos centros de salud, hospitales, clínicas, etc. Basándose en sus conocimientos científicos para cumplir con el tratamiento o prevención según requiera el paciente, lidiando con personas de distintas perspectivas, por se les considera de vital importancia en su centro de trabajo, debido a la constante presión y diversidad de escenarios que se suscitan en los hospitales, principalmente en el área de emergencias. Hablar sobre la relación entre satisfacción y desempeño laboral en el área de salud es un tema de mucha importancia, toda gestión busca mantener en equilibrio ambas para garantizarnos un servicio de calidad, con logros eficientes y eficaces en los procesos, obteniendo el resultado satisfactorio de los profesionales que estuvieron involucrados en el desarrollo de estos.

Diversos estudios coinciden en que la satisfacción laboral está basada principalmente en las condiciones laborales, beneficios y desarrollo personal, su desempeño laboral estará influenciado por la manera en la que aplique sus habilidades, logre la productividad deseada y calidad en su trabajo. Considerando que las enfermeras constituyen parte fundamental para los servicios que se brindan en el sector salud, también son el mayor porcentaje de personal en los hospitales y centros de salud, es importante tener en cuenta las condiciones en las que laboran, haciendo de su prioridad el bienestar del personal de enfermería para obtener mayor satisfacción y dar un servicio de calidad.

El presente proyecto de investigación determina la relación existente entre la satisfacción y desempeño laboral que poseen las enfermeras del Hospital Regional de Lambayeque en el área de emergencias, considerando los cambios constantes que han ido incrementando la demanda en este servicio que busca brindar una atención oportuna y de calidad, bajo los principios morales y éticos con los que se formaron los profesionales que brindan atención en esta área.

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Según la Organización Mundial de la Salud, satisfacción laboral se define como un estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto

y según las Organización Panamericana de la Salud, el desempeño del personal es el correcto desarrollo de las personas que laboran de forma sensible a las necesidades, justa y eficiente para lograr los mejores resultados sanitarios posibles dados los recursos y circunstancias.

Al referirnos al lugar de trabajo y los entornos laborales en el sector salud, podemos decir que la prioridad se encuentra en las personas, comunidades y países, por lo que crear un entorno laboral saludable es esencial, no sólo para lograr la salud de los trabajadores, sino también para hacer un aporte positivo a la productividad, motivación laboral, el espíritu de trabajo, la satisfacción en el trabajo y la calidad de vida general.

La enfermería es una disciplina profesional indispensable para la salud de las poblaciones, da la pauta para satisfacer toda una escala de necesidades, siempre que se viva con actitud adecuada, en caso contrario se facilitaría la insatisfacción personal, profesional y laboral.

El problema de satisfacción laboral en relación al desempeño de los enfermeros, tiene muchos aspectos de orden social, económico y principalmente político, porque influyen para que sea un ideal poco alcanzable, así lo indican investigaciones realizadas en el Perú y América Latina, cuyos resultados afirman que más del 50 % son frecuentemente climas laborales autoritarios, en sus modalidades extremas explotadoras, con bajos incentivos económicos, supervisores inmediatos que no se preocupan por el bienestar del personal, en algunas oportunidades tratan de subestimar al personal que está bajo su dirección.

En el Perú, el desinterés por parte de los gobernantes en mejorar la salud es recurrente, en muchos casos se evidencia en el trabajo del personal de enfermería y el ambiente donde lo desarrollan pareciera no ser el más propicio para lograr satisfacción laboral. El cansancio, agotamiento físico, las escasas posibilidades de capacitación debido al sistema de turnos y la necesidad de personal traen como consecuencia fatiga, desmoralización y dificultades en la vida familiar del personal, las mismas que terminarán desplegando muchos esfuerzos para compatibilizar sus actividades laborales con las particulares. Toda esta problemática trae inevitablemente consecuencias negativas, tanto para la vida personal y laboral del personal de enfermería repercutiendo en los usuarios y la sociedad en general.

Ante esta situación crítica presente en diferentes lugares, se puede observar que en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional Lambayeque, el grupo de enfermeras evidencian un desequilibrio en la satisfacción laboral y desempeño dentro de sus funciones, manifestado por la sobrecarga laboral, falta de incentivos, malas relaciones interpersonales, entre otros, el cual

no permite realizar un trabajo en equipo y mucho menos integrarse al equipo de gestión; siendo necesario identificar qué relación existe entre la satisfacción y desempeño laboral de las enfermeras.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1 PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción y desempeño laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque - 2016?

1.2.2 PROBLEMAS ESPECIFICOS:

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción y desempeño laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque - 2016; Según las condiciones laborales y habilidad?

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción y desempeño laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque - 2016; Según los beneficios laborales y productividad?

¿Cuál es la relación que existe entre la satisfacción y desempeño laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque - 2016; Según el desarrollo personal y la calidad?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre la satisfacción y desempeño laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque - 2016.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Identificar la relación que existe entre la satisfacción y desempeño laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque - 2016; Según las condiciones laborales y habilidad.

Identificar la relación que existe entre la satisfacción y desempeño laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque - 2016; Según los beneficios laborales y la productividad.

Identificar la relación que existe entre la satisfacción y desempeño laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque - 2016; Según el desarrollo personal y la calidad.

1.4. JUSTIFICACION DEL ESTUDIO

El proyecto de investigación es de suma importancia, ya que permite realizar un análisis crítico de la realidad en el ambiente laboral hospitalario, que busca alternativas de solución para contribuir al desarrollo de programas, estrategias y políticas que puedan afrontar esta problemática,

tomando en que existe un alto índice de insatisfacción y bajo desempeño de los profesionales inmersos en la salud, teniendo en cuenta que el mayor porcentaje de personal que labora en un centro hospitalario está compuesto por enfermeras y técnicas. Esta investigación será de gran aporte a los profesionales de enfermería, ya que ellos son quienes proporcionan información, ejecutan y promueven las campañas de prevención y cuidado de la salud.

Este proyecto de investigación se realiza con la finalidad de contribuir al bienestar familiar, social y gubernamental de nuestro país, inspirando a otros para lograr una réplica a nivel nacional, esta información también podrá ser considerada para contrastar datos en futuros proyectos de investigación para alumnos de enfermería, profesionales del sector salud y autoridades de las localidades, etc. Además beneficiara a los directivos y coordinación del Hospital en la toma de decisiones y solución de la problemática permitiendo un crecimiento y desarrollo del potencial humano, incrementando la satisfacción y un mejor de desempeño laboral de todos los colaboradores.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

- Poco tiempo para aplicar el cuestionario, ya que en algunos casos no disponían de tiempo para realizar las encuestas.
- La distancia desde mi centro laboral hasta el lugar de la investigación.
- La falta de cooperación de algunos colegas de enfermería.

CAPITULO II:MARCO TEORICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

BARRIOS RAQUEL, Mireya Realizo la investigación titulada “Motivación, Satisfacción y Desempeño Laboral en profesionales de enfermería en Hospitales Tipo IV de la Región Centro occidental”, Venezuela- 2010, El objetivo principal de esta investigación es identificar los factores que inciden en la motivación, la satisfacción y el desempeño laboral, en el personal de enfermería de los Hospitales Públicos tipo IV de la Región Cent occidental en Venezuela, a la luz de la teoría de Frederick Herzberg. En primer lugar, realizamos un diagnóstico de la situación actual sobre los factores higiénicos y motivacionales que trata la teoría de Herzberg y su comportamiento, así como la satisfacción laboral y el desempeño laboral en estos profesionales. En la parte empírica, se realizó un estudio de carácter descriptivo y de campo, donde se evaluaron aspectos, características y elementos de la motivación, satisfacción y desempeño laboral.

Aplicamos un cuestionario, entrevistas y la observación directa para recopilar la información necesaria. Como resultados del estudio, esta investigación plantea la búsqueda de estrategias que logren mejorar las condiciones en los factores higiénicos que producen insatisfacción en los profesionales de enfermería, tales como: necesidades de tipo físico (condiciones del entorno de trabajo, temperatura, ruidos, esfuerzo físico y disponibilidad de materiales para realizar el trabajo). De status y categoría (calificación del cargo, mobiliario acorde al espacio de trabajo y privilegios de acuerdo al cargo); y necesidades económicas (salario de acuerdo a los años de servicio, vacaciones, beneficios extra salariales, asistencia médica y planes de jubilación); así como fortalecer los factores motivacionales; con el fin de mantener el grado de motivación encontrado en dicho personal. Los resultados obtenidos podrán servir para el esbozo de un plan de acción a futuro, que facilite la dirección del potencial humano y que permita los factores higiénicos y motivacionales en los trabajadores; e incentive una atención efectiva que incida positivamente en el cuidado que se debe dar a los pacientes de los Hospitales objeto de un estudio en la investigación.⁽¹⁾

NAVA GALÁN, Guadalupe; HERNÁNDEZ ZAVALA, Margarita; HERNÁNDEZ CANTORAL, Alicia; PÉREZ LÓPEZ, María Teresa; HERNÁNDEZ RAMÍREZ, María Guadalupe; MATUS MIRANDA, Reyna; BALSEIRO ALMARIO, Carmen L., Realizaron un estudio titulado “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud”, México - 2013, Se relaciona la satisfacción laboral con el desempeño en los servicios de salud, y calidad del cuidado que se brinda. Objetivos: establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta con el personal de enfermería de cuatro instituciones públicas de salud del tercer nivel

de atención. Material y métodos: estudio transversal, observacional y descriptivo. La muestra 594 profesionales de enfermería. Se aplicó una encuesta integrada por dos apartados, uno con datos sociodemográficos y otra miden los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de acuerdo al instrumento de Font roja ampliado (9 factores con 26 ítems en total). Resultados: se obtuvo confiabilidad del instrumento de 0.8 de alfa de Cronbach, 35% es personal especializado, la calificación de satisfacción laboral tuvo un promedio global de 101 ± 10 . Los factores identificados con insatisfacción fueron promoción y competencia profesional, los mejor calificados relación interpersonal con jefes y compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas. Discusión: los resultados concuerdan con la literatura, promoción profesional y competencia laboral son los que más se observan afectados. La institución "C" es la que tiene mayor nivel de satisfacción, también se resalta que el profesional que labora en áreas críticas se encuentra más satisfecho. Conclusiones: el personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de SL, la identificación de factores de insatisfacción; así como, de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados. ⁽²⁾

CISNEROS CENTENO, Carmen Hayde, realizó un estudio titulado "Satisfacción Laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario" México – 2011. El objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo hospitalario. Metodología. Estudio descriptivo correlacional y transversal. La población fue de 55 elementos del personal de enfermería de un hospital de Durango. Para medir satisfacción laboral se aplicó la escala general de satisfacción NTP 394 versión española adaptada al contexto

mexicano de Pérez-Bilbao, para condiciones de trabajo se utilizó el cuestionario ex profeso. El procesamiento y análisis fue realizado en el programa (SPSS) versión 17.0 se aplicó estadística descriptiva con frecuencias absolutas y relativas, para probar la hipótesis se utilizó medida no paramétrica rho de Spearman. Resultados. Predominó el sexo femenino 78.2%, edad de 30-34 años, 69.1 % del personal es de base, 38.2% cuenta con una antigüedad en la institución de 1-6 años, 34.5% son licenciadas en enfermería. 51 % del personal se encuentra moderadamente satisfecho en la satisfacción general, factores extrínsecos 74.5% se presentaron satisfechos y 76.3% se encontró que está insatisfecho en factores intrínsecos. Las condiciones de trabajo 54.5% el personal considera las condiciones físicas regulares, condiciones psicológicas 49.1 % las percibe regulares y 40% condiciones sociales las considera buenas. La correlación entre ambas variables se encuentra débil ($\rho = -.149$), la prueba de hipótesis señala que no fue estadísticamente significativa. Conclusiones. La satisfacción laboral y las condiciones de trabajo son uno de los principales determinantes del comportamiento organizacional ya que se centra en el desempeño y el interés que muestra el personal al realizar su trabajo y esto hace que haya un mejor ambiente laboral. ⁽³⁾

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

VELASQUEZ CHUMAN, Isidro, Realizo un estudio titulado “ Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014” Lima – 2014, El objetivo fue determinar el nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos del Hospital Santa Rosa – Pueblo Libre 2014. Material y Método. El estudio es de tipo cuantitativo, nivel

aplicativo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 35 enfermeros. La técnica fue la encuesta y el instrumento el Maslach Burnout Inventory (MBI), aplicado previo consentimiento informado. Resultados. Del 100% (35), 63% (22) tienen medio, 20% (07) bajo y 17% (06) alto. En agotamiento emocional, 63% (22) tienen medio, 20% (07) bajo y 17% (06) alto. En la despersonalización 60% (21) tiene medio, 20% (07) bajo y 20% (07) alto, en realización personal 57% (20) es medio, 26% (09) alto y 17% (06) bajo. Conclusiones. El nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos en su mayoría es medio, en la dimensión agotamiento emocional de medio a bajo referido a que se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, en despersonalización de medio a bajo porque no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, mientras que en la dimensión realización personal la mayoría es de medio a alto porque pueden crear una atmosfera relajada con sus pacientes, ha conseguido muchas cosas útiles con su profesión, se siente muy activo, se sienten estimulados después de trabajar con los pacientes, tratan muy eficazmente los problemas de los pacientes, fácilmente comprenden como se sienten los pacientes. ⁽⁴⁾

MONTEZA CHANDUVI, Nancy Elizabeth, Realizo el estudio titulado “Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Es Salud Chiclayo, 2010” Lima - 2010. Objetivo. Determinar la relación que existe entre el nivel de conocimiento sobre autocuidado del paciente con Diabetes Mellitus y algunas sociodemográficas y de morbilidad Hospital Nacional Daniel en el Alcides Carrión características consultorio de endocrinología del Febrero-Abril 2010. Materiales y Métodos. Es de enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, correlacional, diseño transversal, prospectivo. La muestra estuvo constituida por 150 pacientes con

Diabetes Mellitus, elegidos por muestreo no probabilístico, que acudieron al consultorio externo de endocrinología durante los meses de Marzo - Abril del 2010. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. El cuestionario fue sometido al juicio de expertos para determinar la validez y para determinar la confiabilidad se realizó la prueba estadística del coeficiente de Alfa de Crombach 0.753. Resultado. El 53.3 % presento un nivel de conocimiento bajo tanto en la dimensión conocimiento sobre su enfermedad como en la dimensión conocimiento en la alimentación. Se halló relación significativa entre grado de instrucción y nivel de conocimiento ⁽⁵⁾

BRONCANO VARGAS, Yrma Nilda; Realizo el estudio titulado “Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencias y cuidados críticos del Hospital San Bartolomé” Lima - 2010. Objetivo: Establecer la relación entre la satisfacción laboral y la prevalencia de Síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital San Bartolomé. Material y Métodos: Enfoque cuantitativo, descriptivo, prospectivo, transversal y correlacional. La muestra estuvo constituida por 45 enfermeras de los servicios de Emergencia y Cuidados críticos en el mes de agosto 2010. Se utilizó la ficha de datos socio laborales, el cuestionario de satisfacción laboral S21/26 de J.L. Meliá y cuestionario para la evaluación del síndrome de quemarse por el trabajo (CESQT) de Pedro Gil-Monte. Los datos fueron procesados en el programa SPSS versión 18, el análisis inferencial se realizó mediante la prueba estadística chi cuadrado. Resultados: Existe Síndrome de Burnout alto en las enfermeras medianamente satisfechas (50%); sin una asociación estadística significativa ($p=0.914$), rechazando la hipótesis nula. Las enfermeras que tienen Burnout bajo en la dimensión ilusión por el trabajo, tienen mayor satisfacción laboral (75%), existiendo asociación estadística significativa ($p=0.018 <0.05$). Quienes

presentan Burnout alto y bajo en desgaste psíquico están medianamente satisfechas laboralmente, sin asociación estadística y quienes presentan Burnout alto en la dimensión culpa están insatisfechas o medianamente satisfechas con su trabajo, sin una asociación estadística significativa. Conclusiones: No existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y la prevalencia de Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, así como en las dimensiones desgaste psíquico, indolencia y culpa. Solo existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en la dimensión ilusión por el trabajo.

(6)

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 SATISFACCION

Es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. (7)

2.2.2 SATISFACCION LABORAL

La satisfacción Laboral en la actualidad uno de los temas más relevantes en la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Existe un gran interés por comprender el fenómeno de la satisfacción o de la insatisfacción en el trabajo. Sin embargo, resulta paradójico que, a pesar de la espectacular proliferación de literatura científica sobre la satisfacción laboral, no pueda hablarse, en cambio, de un progreso paralelo en las investigaciones, por cuanto los avances conseguidos resultan poco gratificantes y significativos. La satisfacción laboral viene siendo en los últimos años uno de los temas de especial interés en el ámbito de la

investigación. Este interés se debe a varias razones, que tienen relación con el desarrollo histórico de las Teorías de la Organización, las cuales han experimentado cambios a lo largo del tiempo. ⁽⁸⁾

- a) Posible relación directa entre la productividad y la satisfacción del trabajo.
- b) Posibilidad y demostración de la relación negativa entre la satisfacción y las pérdidas horarias.
- c) Relación posible entre satisfacción y clima organizativo.
- d) Creciente sensibilidad de la dirección de la organización en relación con la importancia de las actitudes y de los sentimientos de los colaboradores en relación con el trabajo, el estilo de dirección, los superiores y toda la organización.
- e) Importancia creciente de la información sobre las actitudes, las ideas de valor y los objetivos de los colaboradores en relación con el trabajo del personal.
- f) Ponderación creciente de la calidad de vida en el trabajo como parte de la calidad de vida. La satisfacción en el trabajo influye poderosamente sobre la satisfacción en la vida cotidiana.

Según Locke, define la Satisfacción Laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. ⁽⁹⁾

Factores que intervienen en la Satisfacción laboral.

Es un factor multidimensional, menciona que la satisfacción laboral se encuentra relacionada a los siguientes factores. ⁽¹⁰⁾

- Satisfacción por el trabajo; es el grado de satisfacción que experimenta el individuo condicionado por su puesto de trabajo.

- Tensión relacionada con el trabajo, corresponde al grado de tensión que el ejercicio de la profesión le acarrea al individuo y que se refleja sobre todo en el cansancio que experimenta, la responsabilidad percibida y el estrés laboral.
- Competencia profesional, hace referencia al grado en que cree que su preparación profesional coincide con la que su puesto de trabajo le demanda.
- Presión en el trabajo, es el grado en que el individuo siente que tiene tiempo suficiente para la realización de su trabajo.
- Promoción Profesional, entendido como grado en que el individuo cree que puede mejorar, tanto a nivel profesional, como en reconocimiento por su trabajo.
- Relación interpersonal con sus superiores, significa grado en que el individuo considera que sabe lo que se espera de él por parte de sus jefes/as.
- Relación interpersonal con los compañeros, grado de satisfacción que provocan en el individuo las relaciones sociales con sus compañeros.
- Características extrínsecas del estatus, grado en que se reconoce
- al individuo un estatus concreto, tanto a nivel retributivo, como a nivel de independencia en la organización y desempeño del puesto de trabajo.
- Monotonía laboral, es el grado en que afectan al individuo la rutina
- de las relaciones con los compañeros y la escasa variedad del trabajo.

La escala Satisfacción Laboral por Sonia Palma Carrillo, permite un diagnóstico general de la actitud hacia el trabajo, detectando cuán

agradable o desagradable le resulta al trabajador su actividad laboral, se encuentra sustentada básicamente con la teoría motivacional, además de las teorías vinculadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se describe el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción con respecto a sus dimensiones. Construyo una escala que consta de VII factores que se definen como sigue: ⁽¹¹⁾

- Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales. Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.
- Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos. El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.
- Factor III: Políticas Administrativas. El grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- Factor IV: Relaciones Sociales. El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.
- Factor V: Desarrollo Personal. Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
- Factor VI: Desempeño de Tareas. La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.
- Factor VII: Relación con la Autoridad. La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. ⁽¹²⁾

Consecuencia de la Satisfacción Laboral

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización. Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral. Las principales consecuencias de la satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son: ⁽¹³⁾

- Inhibición.
- Resistencia al cambio.
- Falta de creatividad
- Abandono.
- Accidentabilidad.
- Baja productividad.
- Dificultad para trabajar en grupo.
- Años de carrera profesional.

A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años, esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.

- Expectativas laborales.

Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Al buscar empleo, las expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de los colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales. Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce si se cumplen las expectativas previas. Si por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción.

La naturaleza del control dentro de las organizaciones, el nivel de responsabilidad y de control personal y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la satisfacción laboral de los empleados. A su vez, la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral que se describen a continuación contribuye de manera significativa al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en la aplicación de prácticas de empleo sanas.

2.2.3 TEORIAS DE LA SATISFACCION

Teoría del ajuste en el trabajo.

Esta teoría ha sido calificada como una de las teorías más completas del cumplimiento de necesidades y valores. Esta teoría está centrada en la interacción entre el individuo y el ambiente; la base de la misma es el concepto de correspondencia entre el individuo y el ambiente, en este caso el ambiente laboral, el mantenimiento de esta correspondencia es un proceso continuo y dinámico denominado por los autores ajuste en el trabajo. ⁽¹⁴⁾

La satisfacción no se deriva únicamente del grado en que se cubren las necesidades de los trabajadores, sino del grado en que el contexto laboral atiende, además de las necesidades, los valores de dichos trabajadores. Señalan que hay tres variables dependientes que son, la satisfacción laboral del individuo, los resultados satisfactorios y la antigüedad laboral. Las variables independientes, destrezas y habilidades personales, las destrezas y habilidades requeridas por una posición dada, la correspondencia entre ambos tipos de destrezas y habilidades, las necesidades y los valores de la persona, y los refuerzos ocupacionales. ⁽¹⁵⁾

Teoría del grupo de referencia social.

Se basa en que los empleados toman como marco de referencia para evaluar su trabajo las normas y valores de un grupo de referencia y las características socio-económicas de la comunidad en que labora, son estas influencias en las que se realizarán apreciaciones laborales que determinarán el grado de satisfacción. ⁽¹⁶⁾

Teoría de la discrepancia.

Esta teoría fue parte del planteamiento, que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo y las necesidades de ésta. Los valores de una persona están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Las emociones son consideradas como la forma con que se experimenta la obtención o la frustración de un valor dado. ⁽¹⁷⁾

La satisfacción laboral resulta de la percepción, que un puesto cumple o permite el cumplimiento de valores laborales importantes para la persona, condicionado al grado en que esos valores son congruentes con las necesidades del individuo.

Teoría de los eventos situacionales.

¿Por qué algunos empleados que ocupan puestos donde las facetas laborales tradicionales son adecuadas (Salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo) indican que tienen una satisfacción laboral baja? ¿Por qué algunos empleados que están en puestos similares de la misma o de diferentes organizaciones con salario, oportunidades de promoción o condiciones de trabajo similares tienen diferentes niveles de satisfacción laboral? Y ¿Por qué cambian los niveles de satisfacción laboral a lo largo del tiempo a pesar de que los aspectos laborales permanecen relativamente estables?⁽¹⁸⁾

La teoría de los eventos situacionales mantiene que la satisfacción laboral está determinada por dos factores denominados; características situacionales y eventos situacionales.

Características situacionales, son las facetas laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el puesto, tales como la paga, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la política de la compañía y la supervisión, esta información es comunicada antes de ocupar el puesto.

Eventos situacionales, son facetas laborales que no tienden a ser pre-evaluadas, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el

puesto, a menudo no son esperadas por él y pueden causar sorpresa al individuo. Las características situacionales pueden ser fácilmente categorizadas, mientras que los eventos situacionales son específicos de cada situación. Esta teoría asume que la satisfacción laboral es resultado de las respuestas emocionales ante la situación con la que se encuentra la persona en su organización.

Modelo dinámico de la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral debe ser interpretada como un producto del proceso de interacción entre la persona y su situación de trabajo, donde juegan un papel importante variables tales como el control o el poder para regular dicha interacción y, por tanto, las posibilidades de influir en la situación laboral. De este modo, la persona puede llegar a distintas formas de satisfacción laboral. Existen seis formas de satisfacción laboral. ⁽¹⁹⁾

- La satisfacción laboral progresiva. El individuo incrementa su nivel de aspiraciones con vistas a conseguir cada vez mayores niveles de satisfacción.
- La satisfacción laboral estabilizada. El individuo mantiene su nivel de aspiraciones.
- La satisfacción laboral resignada. El individuo, reduce su nivel de aspiraciones para adecuarse a las condiciones de trabajo.
- La insatisfacción laboral constructiva. El individuo, siente insatisfacción y mantiene su nivel de aspiraciones de buscar formas de solucionar y dominar la situación sobre la base de una suficiente tolerancia a la frustración.

- La insatisfacción laboral fija. El individuo, mantiene su nivel de aspiraciones y no intenta dominar la situación para resolver sus problemas.
- La pseudo-satisfacción laboral. El individuo, siente frustración y ve los problemas como no solucionables y mantiene su nivel de aspiraciones.

2.2.4 DESEMPEÑO LABORAL

El Desempeño Laboral se puede definir, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Además otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. ⁽²⁰⁾

También otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es dada por Stoner, quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Así, se puede notar que esta definición plantea que el Desempeño Laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas. ⁽²¹⁾ Sin embargo, otro concepto fundamental y que va más acorde con esta investigación es la que utilizan Milkovich y Boudreau, pues mencionan el desempeño laboral como

algo ligado a las características de cada persona, entre las cuales se pueden mencionar: las cualidades, necesidades y habilidades de cada individuo, que interactúan entre sí, con la naturaleza del trabajo y con la organización en general, siendo el desempeño laboral el resultado de la interacción entre todas estas variables.

2.2.5 TEORIAS DEL DESEMPEÑO LABORAL

De acuerdo a las exigencias de la psicología laboral y a través del tiempo, era importante defender los intentos de evaluar el desempeño laboral en diferentes teorías, que estas evaluaciones fueran en base a las investigaciones científicas y comprobables.

Winslow Taylor, quien trabajaba como ingeniero en jefe de la empresa Midvale Iron Works, señaló que: “Mientras el industrial tenía un concepto claro de la cantidad y calidad del trabajo que se puede esperar de una máquina, no poseía una visión comparable de los límites de eficiencia de los trabajadores”.⁽²²⁾ Por tal motivo, al tener una estimación del rendimiento que pudiera mostrar un obrero en una determinada operación, realizando su mejor esfuerzo, se contaría con un estándar muy útil para estimar la eficiencia y el rendimiento de otros empleados en la ejecución de la misma tarea, y se obtendría un instrumento de medición muy importante para incrementar la producción. Con base a estudios y observaciones, Taylor planteó tres principios elementales que pueden considerarse como el inicio de la evaluación de los individuos de manera sistematizada:

- a) Seleccionar los mejores hombres para el trabajo.
- b) Instruirlos en los métodos más eficientes y los movimientos más económicos que debían aplicar en su trabajo.

- c) Conceder incentivos en forma de salarios más altos, para los mejores trabajadores.

2.2.6 EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL

El procedimiento para evaluar al personal generalmente se le llama “evaluación del desempeño” aunque también es costumbre denominarla “calificación del desempeño”, “proceso por el cual se estima el rendimiento global del empleado”, “evaluación o calificación de méritos”, consiste en la valoración sistemática de la capacidad de un empleado hecha por su supervisor o por alguna otra persona debidamente acreditada y que conozca a la perfección el trabajo en cuestión”.⁽²³⁾

Principales ventajas que aporta la evaluación del desempeño:

- Mejora el desempeño, mediante la retroalimentación o feedback.
- Políticas de compensación: puede ayudar a determinar quiénes merecen recibir aumentos.
- Decisiones de ubicación: Las promociones, transferencias y separaciones se basan en el desempeño anterior o en el previsto.
- Necesidades de capacitación y desarrollo: El desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar o un potencial no aprovechado.
- Planeación y desarrollo de la carrera profesional: Guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
- Imprecisión de la información: El desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre el análisis de puesto, los planes de recursos humanos o cualquier otro aspecto del sistema de información del departamento de personal.

- Errores en el diseño del puesto: El desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto.
- Desafíos externos: En ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos como la familia, salud, finanzas, etc., que pueden ser identificados en las evaluaciones.⁽²⁴⁾

Según Bryman, (1957). Aspectos que se toman en cuenta para la evaluación del trabajador.

- La producción del trabajador. La cantidad de productos elaborados o los servicios proporcionados son un indicador bastante objetivo de la productividad. Este criterio se aplica principalmente en trabajos físicos o de rutina.
- El comportamiento laboral del trabajador. Es, a menudo, conveniente obtener información sobre el desempeño laboral del trabajador averiguando su conducta; es decir, conociendo sus ausencias, tardanzas, quejas, rotaciones, accidentes, etc.
- Opiniones y juicios sobre el trabajador. Otra manera de determinar el desempeño del trabajador es obteniendo juicios y opiniones que sobre su comportamiento laboral tienen las personas ocupacionalmente vinculadas con él. De este modo se pueden obtener opiniones sobre sus superiores, sus subordinados o sus compañeros de igual rango.

Sistema de Evaluación del Desempeño.

El sistema debe ser válido y confiable, efectivo y aceptado, debe adaptarse a las necesidades específicas de la empresa.⁽²⁵⁾

La evaluación del desempeño laboral permite conocer con detalle los recursos humanos con los que cuenta la empresa y, por tanto,

proporciona bases para definir necesidades de entrenamiento y capacitación, recomendar promociones e incremento salarial y orientar los métodos y planes de trabajo.

Según Mondy y Noe (2005). La evaluación del desempeño (ED) es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos. Si la evaluación no se relaciona con el puesto, carece de validez. Cuando señalamos que la evaluación debe ser práctica es que debe ser comprendida con facilidad tanto para los evaluadores como para los empleados. Un sistema complicado puede conducir a confusión o generar sospecha y conflicto.

La Evaluación del Desempeño es un proceso de carácter periódico y objetivo, que cada responsable hace de sus subordinados, con el objeto de reconocer sus avances e indicar aquellos aspectos de su actuación profesional, que aún deben mejorar. Periódicamente (semestral o anualmente) el responsable se reúne con sus colaboradores para expresarle y justificarle su opinión y calificación, con respecto a ellos, sobre los factores de valoración previstos. ⁽²⁶⁾

Según Blum (1997) Existen en la actualidad diversos sistemas de evaluación del desempeño laboral. Al respecto, manifiesta: “algunos de ellos son medidas de producción, otros son de medidas de datos personales (por ejemplo: antigüedad, ausentismo), mientras que otras más son de naturaleza de estimación (calificaciones dadas por los supervisores, colegas y auto calificaciones)”.

Métodos de Evaluación del Desempeño

Se establecen, criterios de rendimiento, los cuales están relacionados de manera directa con el tipo de actividad laboral que

se pretende evaluar, es recomendable medir el rendimiento real del trabajador en la forma más directa y objetiva posible. ⁽²⁷⁾

La evaluación del desempeño puede efectuarse en cualquiera de las fases siguientes: ⁽²⁸⁾

- a. Durante el entrenamiento previo. Es decir, mientras el trabajador se halla aprendiendo la tarea o actividad.
- b. Por simulación. Es decir, se crea un ambiente artificial de trabajo y se plantean situaciones críticas “tipo” a fin de apreciar el desempeño del trabajador en dicha situación experimental.
- c. Durante el trabajo real.

Método para la evaluación del desempeño.

Es un método de evaluación que se usa ampliamente, el cual clasifica a los empleados de acuerdo con factores definidos. En este método se registran en una escala los juicios acerca del desempeño. Se divide la escala en categorías, normalmente de 5 a 7 en número, que con frecuencia se definen por adjetivos, tales como sobresaliente, promedio o no satisfactorio. Aunque se puede emplear una escala general, este método habitualmente permite el empleo de más de un criterio de desempeño. Una razón de la popularidad del método de escalas de calificaciones, es su sencillez, ya que facilita la evaluación rápida de muchos empleados. ⁽²⁹⁾

Los factores que se escogen para la evaluación suelen ser de dos tipos: relacionados con el puesto y características personales.

Los factores relacionados con el puesto incluyen la cantidad de y calidad del trabajo, mientras que los factores personales incluyen atributos como su confiabilidad, iniciativa, adaptabilidad y

cooperación. El calificador (evaluador) llena la forma indicando el grado en que cada factor describe mejor al empleado y su desempeño.

Algunas compañías proporcionan espacio para que el calificado comente la valoración concedida a cada factor. Esta práctica debe estimularse de manera especial, o hasta exigirse, cuando el calificador proporciona la calificación más alta o más baja. Por ejemplo, si se califica a un empleado como no satisfactorio en iniciativa, el calificador justifica por escrito esta baja evaluación. El propósito de este tipo de exigencias es evitar juicios arbitrarios y superficiales.

La medición del desempeño laboral, se basa en el nivel de competencias que se describen en tres dimensiones: ⁽³⁰⁾

1. Nivel de habilidad: Hace referencia a la maña, la facilidad, aptitud y rapidez para desarrollar y demostrar cualquier tarea o actividad de cada trabajador.
2. Nivel de productividad: Es la medición de la actividad que realiza cada trabajador para satisfacer las necesidades, y no depende sólo de la cantidad de los factores productivos, sino también de su calidad.
3. Nivel de calidad: Grado de capacidad del trabajador para satisfacer sus necesidades cumpliendo los requisitos establecidos.

Por otro lado Bryman y Cramer (1997), desarrollan un instrumento de evaluación del desempeño laboral, el mismo que es adaptado al Perú por Montes Gallo (2012), es una escala que considera tres aspectos del desempeño en el trabajo como nivel de habilidad, productividad y calidad, compuesta por 20 ítems, con categorías de

1.- Muy en desacuerdo, 2.- Algo en desacuerdo, 3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo, 4.- Algo de acuerdo, 5.- Muy de acuerdo; y de acuerdo a los resultados cada colaborador puede ser considerado como: ⁽³¹⁾

- Excelente: El trabajador cumple de forma excelente el aspecto a evaluar = (81- 100)
- Muy bueno: El trabajador cumple sobradamente el aspecto a evaluar = (61- 80)
- Bueno: El trabajador cumple bien el aspecto a evaluar = (41- 60)
- Medio: El trabajador cumple de forma suficiente el aspecto a evaluar = (21-40)
- Pobre: El trabajador no cumple suficientemente con el aspecto a evaluar = (0-20).

2.2.7 TEORIA DE ENFERMERIA: PATRICIA BENNER

Para la enfermera su razón de ser es el cuidado, su función es ver al individuo como un todo buscando su armonía y equilibrio, abordando una realidad con un modelo de cuidado de enfermería en busca de una aplicación del cuidado integral ⁽³²⁾; la responsabilidad de enfermería es fundamentar la teoría que guía su práctica, aquí es importante resaltar que Leonardo da Vinci, citado por León ⁽³³⁾, planteó que la práctica sin la teoría es como el hombre que sale a la mar sin mapa, es un barco sin timón. Con esto, se afirma que durante el proceso de enfermería se debe brindar una atención integral que reúna y cumpla con los requerimientos del individuo como ser holístico ⁽³⁴⁾. En enfermería este aspecto es relevante por lo que se resalta en la teoría propia. Por ejemplo, Patricia Benner ⁽³⁵⁾ citada por Brykczynski ha escrito sobre el desarrollo del conocimiento en una disciplina práctica, con base en la propuesta de niveles de

formación de los hermanos Dreyfus ⁽³⁶⁾. En el presente artículo se retoma la clasificación expuesta por Benner¹¹ y se relaciona con los patrones del conocimiento de Carper ⁽³⁷⁾, citada por Durán y el sociopolítico de White ⁽³⁸⁾, citado por Persegona, donde se tienen en cuenta las cuatro dimensiones del ser humano con la concepción de la persona como un ser integral.

Importantes autoras como Patricia Benner han influenciado la creciente tendencia de conceptualizar la ética, siendo una forma de conocimiento contextual incorporado en la experticia de la enfermería ⁽³⁹⁾ ⁽⁴⁰⁾ Lo anterior, por ser un elemento transversal en el actuar y en el desarrollo del profesional. Así en los principales conceptos expresados por Benner, quien retoma del modelo de Dreyfus citado por Peña “Con la experiencia y la maestría se transforma la habilidad” ⁽⁴¹⁾, plantea que todas las situaciones prácticas son más complejas, por lo cual en su obra expone los supuestos teóricos que enmarcan la disciplina enfermera: enfermería, persona, salud y entorno. Según Nelson, quien cita la teoría propuesta por los hermanos Dreyfus en torno a la experticia y la no moral, en la cual los seres humanos no solo acuden en la vida diaria a principios para enfrentar situaciones morales dilemáticas, también se apoyan en el conocimiento de una gran cantidad de ejemplos acumulados a partir de la experiencia y con los cuales fijan un determinado curso de acción. Esta es una de las principales fuentes teóricas de Benner. En el modelo denominado “Adquisición y desarrollo de habilidades y competencias” los hermanos Dreyfus desarrollaron su método a partir del estudio de la actuación de pilotos en situación de emergencia y de jugadores de ajedrez, para identificar el grado de destreza de los mismos. Observaron los niveles en la adquisición de habilidades y cómo las personas aprenden, con base en ello han ofrecido un modelo de

experiencia sobre cómo un individuo adquiere experticia progresivamente y lo describen en la siguiente clasificación:

- Principiante: Se utiliza la experiencia específica. La persona se enfrenta a una nueva situación. Este nivel Benner indica que podría aplicarse a una enfermera inexperta o la experta cuando se desempeña por primera vez en un área o en alguna situación no conocida previamente por ella.
- Principiante avanzado: se utiliza el pensamiento analítico basado en normas de la institución. En este nivel la enfermera después de haber adquirido experiencias se siente con mayor capacidad de plantear una situación clínica haciendo un estudio completo de ella y posteriormente demostrara sus capacidades y conocerá todo lo que esta exige.
- Competente: el estudiante percibe que toda la formación es importante. Se es competente cuando la enfermera posee la capacidad de imitar lo que hacen los demás a partir de situaciones reales; la enfermera empieza a reconocer los patrones para así priorizar su atención, como también es competente cuando elabora una planificación estandarizada por sí misma.
- Eficiente: se pasa de ser un observador externo a tener una posición de implicación total. La enfermera percibe la situación de manera integral y reconoce sus principales aspectos ya que posee un dominio intuitivo sobre esta; se siente más segura de sus conocimientos y destrezas, y está más implicada con el paciente y su familia.
- Experto: valora los resultados de la situación ⁽⁴²⁾. La enfermera Posee un completo dominio intuitivo que genera la capacidad de identificar un problema sin perder tiempo en soluciones alternativas, así mismo, reconoce patrones y conoce a sus pacientes aceptando sus

necesidades sin importar que esto le implique planificar y/o modificar el plan de cuidado.

El enfoque de Benner ⁽⁴³⁾ de principiante a experto es el de una formación por competencias, las cuales se verán reflejadas en el quehacer de enfermería o en el crecimiento personal y profesional. Existen destrezas que solo se podrán fijar al saber práctico en este ámbito, donde el profesional entra en contacto directo con el paciente. De esta manera también se debe obtener la facilidad de aplicar los valores, aptitudes y actitudes ya que el desarrollo personal se basa en estos tres grandes factores que evidencian la extraordinaria capacidad que tiene el enfermero para la solución de cualquier conflicto o problema que pueda presentarse en el área clínica.

La enfermera, más que el afán de adquirir experiencia en un área específica, tiene como motivación el reconocimiento empresarial que genera en algún momento determinado, ascensos e incentivos salariales ⁽⁴⁴⁾. Sin embargo debe desarrollar competencias especiales de acuerdo con el área específica de desempeño, según la clasificación dada por Benner ⁽⁴⁵⁾ la etapa más alta que puede adquirir es el de “experta”.

En el campo asistencial se requiere de este profesional para que se desempeñe en áreas específicas, puesto que reúne los conocimientos, habilidades y actitudes determinadas para ese rol. De acuerdo a la revisión realizada, se proponen como ejemplo tres perfiles en los cuales se señalan las diversas características que debe tener la enfermera experta, se describen los atributos que debe tener una enfermera(o) en el cuidado de los pacientes que se

encuentran en urgencias, cuidado crítico y pediatría teniendo en cuenta la concepción que tiene Benner de los principales supuestos de enfermería: persona, ambiente, salud y enfermería.

La enfermera en la práctica de urgencias

La enfermera del servicio de urgencias además de tener una formación integral y una serie de conocimientos frente a las situaciones que se presenten debe poseer una serie de habilidades y destrezas que la convierten en un profesional experto generando calidad en la atención y cuidados al paciente. La enfermera de urgencias desempeña un papel importante en este servicio al realizar la valoración inicial logra clasificar, agilizar procesos y determinar la actuación correspondiente que se debe tener frente al paciente ⁽⁴⁶⁾. La enfermera en el servicio de urgencias debe tener la capacidad de liderar los procesos y brindar soluciones inmediatas, eficaces y asertivas las cuales cumplan con la atención integral al paciente; durante el desarrollo de las actividades de enfermería debe evaluar la pertinencia del servicio prestado o definir correctivos para el alcance del logro, debe asumir responsabilidades asistenciales, y todas las competencias, habilidades y actitudes de acuerdo a las necesidades que demandan los pacientes, lo cual se relaciona con Benner cuando busca que la enfermera tenga capacidades frente a nuevos retos o se destaque en un área determinada, generando el desarrollo de habilidades tanto cognitivas como manuales, lo que hace que se forme como experto; pertenecer al equipo del servicio de enfermería implica responsabilidad, autonomía, rapidez y veracidad. En la práctica clínica de urgencias la enfermera debe hacer buen uso de su conocimiento, debido a que de su experticia depende la seguridad y en muchas ocasiones la vida del paciente.

Una decisión errada puede ser vital tanto para el paciente como para ella.

Adicionalmente el desarrollo en esta área amerita de una práctica dinámica que involucra el trabajo de todos los demás profesionales, por ello es necesario el desarrollo de otras habilidades como el trabajo en equipo, toma rápida de decisiones acertadas y resolución de conflictos, que dan como resultado una práctica armónica; y lo más importante la calidad de la atención generando satisfacción del paciente. Es de gran importancia reconocer a la enfermera, pues la atención al paciente en esta área produce altos niveles de estrés porque el equipo de trabajo se encuentra bajo la presión de la situación clínica del paciente y la inestabilidad de las condiciones emocionales de la familia. El desarrollo de una práctica tranquila, eficiente, eficaz en un entorno dinámico tendrá un impacto positivo en la calidad de la atención reflejando cambios en la imagen interior y exterior de la institución ⁽⁴⁷⁾.

2.2.8 TEORIA DE ENFERMERIA: MADELEINE LEININGER

Madeleine Leininger es la fundadora de la enfermería transcultural y líder en la teoría de los cuidados a las personas y de la enfermería transcultural. Fue la primera enfermera profesional con preparación universitaria en enfermería que obtuvo un doctorado en Antropología Cultural y Social. ⁽⁴⁸⁾

La teoría de Leininger se basa en las disciplinas de la antropología y de la enfermería. Ha definido la enfermería transcultural como un área principal de la enfermería que se centra en el estudio comparativo y en el análisis de las diferentes culturas y subculturas

del mundo con respecto a los valores sobre los cuidados, la expresión y las creencias de la salud y la enfermedad y el modo de conducta. El propósito de la teoría era describir las particularidades y las universalidades de los cuidados humanos según la visión del mundo, la estructura social y así poder descubrir formas de proporcionar cuidados culturalmente congruentes a personas de culturas diferentes o similares para mantener o recuperar su bienestar, salud o afrontamiento con la muerte de una manera culturalmente adecuada como se menciona.

El objetivo de la teoría es mejorar y proporcionar cuidados culturalmente congruentes a las personas que les sean beneficiosas, se adapten a ellas y sean útiles a las formas de vida saludables del cliente, la familia o el grupo cultural. La teoría de Leininger afirma que la cultura y el cuidado son medios más amplios y holísticos para conceptualizar y entender a las personas, este saber es imprescindible para la formación y las prácticas enfermeras.⁽⁴⁹⁾

Considerando lo mencionado, se relaciona esta teoría con el tema a investigar, ya que busca determinar la relación satisfacción y desempeño laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque, 2016.

2.3 DEFINICION DE TERMINOS

SATISFACCIÓN LABORAL

Conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.

DESEMPEÑO LABORAL

Es la aptitud o capacidad de desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión.

CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES

Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS

Grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

RELACIONES SOCIALES

El grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

RELACIÓN CON LA AUTORIDAD

La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

COMPETENCIA PROFESIONAL

Grado de preparación profesional acorde al puesto de trabajo.

PROMOCIÓN PROFESIONAL

Forma o grado en que el individuo puede mejorar, tanto a nivel profesional, y por su trabajo.

HABILIDAD

Hace referencia a la maña, la facilidad, aptitud y rapidez para desarrollar y demostrar cualquier tarea o actividad de cada trabajador.

PRODUCTIVIDAD

Es la medición de la actividad que realiza cada trabajador para satisfacer las necesidades, y no depende sólo de la cantidad de los factores productivos, sino también de su calidad.

2.4 HIPOTESIS

H_p. Existe relación entre satisfacción y desempeño laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque – 2016.

H_o. No existe relación entre satisfacción y desempeño laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque – 2016.

2.5 VARIABLES

2.5.1 DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE

SATISFACCIÓN LABORAL

Conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas.

DESEMPEÑO LABORAL

Es la aptitud o capacidad de desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión.

2.5.2 DEFINICION OPERACIONAL DE LA VARIABLE

SATISFACCIÓN LABORAL

Conjunto de actitudes generales de la enfermera hacia su trabajo. Quien está muy satisfecha con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecha, muestra en cambio, actitudes negativas, considerando las siguientes dimensiones: Condiciones laborales, beneficios y desarrollo laboral.

DESEMPEÑO LABORAL

Es la aptitud o capacidad de desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes durante sus actividades en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque – 2016, según las siguientes dimensiones: habilidad, productividad y calidad.

2.5.3 OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE

Variable	Dimensiones	Indicadores
Satisfacción Laboral	Condiciones laborales	Ambiente físico del campo laboral. Comodidades para desempeñar su trabajo.
	Beneficios laborales	Remuneración económica acorde con las funciones que se realiza. Percepción del sueldo. Respeto de horarios.
Desempeño laboral	Desarrollo laboral	Logro de objetivos personales. Logro de especializaciones. Tiempo familiar
		Manejo de varios proyectos. Identificación de problemas. Conocimientos sobre el puesto.
	Habilidades	Logro de objetivos. Estándares de productividad Motiva a su equipo al logro de objetivos.
	Productividad	Trabaja de manera organizada. Trabaja con todo tipo de persona. Articula ideas de forma eficaz. Se identifica con el trabajo.
	Calidad	

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACION

La investigación es de tipo no experimental y nivel descriptivo – correlacional, Descriptivo porque pretende realizar la descripción del fenómeno de interés, en la investigación. Correlacional porque pretende determinar la relación de las variables en la investigación, de corte transversal y por número de variables es bivariable.

3.2 DESCRIPCION DEL AMBITO DE INVESTIGACION

El presente proyecto de investigación se lleva a cabo el Hospital Regional Lambayeque, en la provincia de Chiclayo, Distrito de Chiclayo, actualmente ubicado en la Av. Evita miento Norte con Av. El Progreso, tiene 30 especialidades, además de contar con el mejor cuerpo médico, apto y capacitado para atender a toda la Macro Región. Entre los servicios que brinda se encuentra el área de emergencias, donde se realizara el presente proyecto de investigación.

3.3 POBLACION Y MUESTRA

La población de estudio es el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque, siendo un total de 48 personas, el cual se observan en la siguiente tabla.

AREA	S.TRAUMA	%	TOPICO	%	OBSERV.	%	TOT	%
TOTAL	07	14.58	27	56.25	14	29.16	48	100%

FUENTE: Oficina de coordinación de Emergencia-2016.

Para la presente investigación se tomara en cuenta la totalidad de la población de estudio o universo muestra.

Criterio de Inclusión:

- ✚ Enfermeras nombradas, en funcionamiento, CAS, SNP.
- ✚ Enfermeras que tengan más de 6 meses en el servicio de emergencia.
- ✚ Enfermeras que deseen participar en la encuesta.

Criterio de Exclusión:

- ✚ Enfermeras que no estén nombrados, en funcionamiento, CAS, SNP.
- ✚ Enfermeras que no tengan más de 6 meses en el servicio de emergencia.
- ✚ Enfermeras que no deseen participar en la encuesta.

3.4 TECNICAS E INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE DATOS

El instrumento que se utiliza para la recolección de datos es la encuesta, como técnica el cuestionario, que permite obtener información de fuente directa a través de ítems para identificar la satisfacción y desempeño laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque – 2016.

Dicho instrumento consta de introducción, instrucciones, datos generales de las participantes y la sección de información específica que explora la relación entre las dos variables.

3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validez del instrumento se verificó con el Juicio de Expertos que fue conformado por 4 Licenciadas en Enfermería con experiencia en el servicio emergencia e Investigación. Para establecer la confiabilidad se aplicó la prueba estadística de alfa de Cronbach.

3.6 PLAN DE RECOLECCION Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Para la recolección de datos se coordinó y realizó los trámites administrativos correspondientes con el Jefe del Hospital Regional de Lambayeque, mediante una carta de presentación de la autoridad máxima de la Escuela Profesional de Enfermería, posteriormente se determinó el día de la aplicación del instrumento, con el consentimiento informado se procede a dar las indicaciones y entregar los instrumentos. El tiempo que demandó resolver el cuestionario fue aproximadamente de 15 a 20 minutos.

La recolección de datos se inició en el mes de Marzo a Mayo del 2016 según los turnos de las enfermeras. Los datos se procesarán a través de una tabla Matriz y Hoja de Codificación utilizando para ello el programa estadístico

SPSS versión 22.0 y el programa Excel 2013, para la presentación de datos en tablas y gráficos para su correspondiente análisis e interpretación.

CAPITULO IV: RESULTADOS

TABLA 1

SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE - 2016.

Desempeño laboral	Satisfacción Laboral							
	Muy satisfecha		Satisfecha		Insatisfecha		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	4	8%	2	4%	6	13%	12	25%
Medio	1	3%	9	18%	18	37%	28	58%
Bajo	1	2%	1	3%	6	12%	8	17%
Total	6	13%	12	25%	30	62%	48	100%

FUENTE: *Elaboración propia*

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 1, la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque, con insatisfacción laboral tiene desempeño laboral Medio en un 37%(18), la enfermera con satisfacción laboral tiene desempeño laboral Medio en un 18%(9) y Muy satisfechas con desempeño laboral Alto en un 8%(4). Estos resultados nos indican que existe relación entre ambas variables.

TABLA 2

**SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA ENFERMERA EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL
LAMBAYEQUE - 2016; SEGÚN LAS CONDICIONES LABORALES.**

Desempeño laboral	Condiciones Laborales						Total	
	Muy satisfecha		Satisfecha		Insatisfecha		N°	%
	N°	%	N°	%	N°	%		
Alto	3	6%	2	3%	8	16%	12	25%
Medio	2	3%	6	13%	20	42%	28	58%
Bajo	2	5%	1	3%	4	9%	8	17%
Total	7	14%	9	19%	32	67%	48	100%

FUENTE: *Elaboración propia*

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 2, la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque, en las condiciones laborales, con insatisfacción tiene desempeño laboral Medio en un 42%(20), la enfermera con satisfacción laboral tiene desempeño laboral Medio en un 13%(6) y Muy satisfecha con desempeño laboral Alto en un 6%(3). Estos resultados nos indican que existe relación entre ambas variables.

TABLA 3
SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA ENFERMERA EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL
LAMBAYEQUE - 2016; SEGÚN LOS BENEFICIOS LABORALES.

Desempeño laboral	Beneficios Laborales						Total	
	Muy satisfecha		Satisfecha		Insatisfecha			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	3	7%	7	14%	2	4%	12	25%
Medio	1	2%	2	4%	25	52%	28	58%
Bajo	1	1%	1	3%	6	13%	8	17%
Total	5	10%	10	21%	33	69%	48	100%

FUENTE: *Elaboración propia*

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 3, la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque, en los beneficios laborales, con insatisfacción tiene desempeño laboral Medio en un 52%(25), la enfermera con satisfacción tiene desempeño laboral Alto en un 14%(7) y Muy satisfecha con desempeño laboral Alto en un 7%(3). Estos resultados nos indican que existe relación entre ambas variables.

TABLA 4

**SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA ENFERMERA EN EL
SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL
LAMBAYEQUE - 2016; SEGÚN EL DESARROLLO PERSONAL.**

Desempeño laboral	Desarrollo Personal						Total	
	Muy satisfecha		Satisfecha		Insatisfecha			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Alto	3	7%	7	14%	2	4%	12	25%
Medio	2	4%	6	13%	20	41%	28	58%
Bajo	1	2%	1	2%	6	13%	8	17%
Total	6	13%	14	29%	28	58%	48	100%

FUENTE: *Elaboración propia*

De acuerdo a los resultados presentados en la Tabla 4, la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque, en desarrollo personal, con insatisfacción tiene desempeño laboral Medio en un 41%(20), la enfermera con satisfacción tiene desempeño laboral Alto en un 14%(7) y Muy satisfecha con desempeño laboral Alto en un 7%(3). Estos resultados nos indican que existe relación entre ambas variables.

PRUEBA DE HIPOTESIS

Prueba de la Hipótesis General:

H_p. Existe relación entre satisfacción y desempeño laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque – 2016.

H_o. No existe relación entre satisfacción y desempeño laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque – 2016.

H_a ≠ H_o

α=0,05

Tabla 5: Prueba de Hipótesis General mediante la R de Pearson

		Satisfacción	Desempeño
Satisfacción	Correlación de Pearson	1	,837**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	48	48
Desempeño	Correlación de Pearson	,837**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	48	48

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Según los resultados presentados en la Tabla 5, aplicando la técnica del programa estadístico SPSS v.21, el valor de la R de Pearson obtenido fue de 0,837, lo cual nos indica que existe una relación significativa entre ambas variables: Satisfacción y Desempeño laboral, con un nivel de significancia de valor $p < 0,05$.

Siendo cierto que: Existe relación entre satisfacción y desempeño laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque – 2016.

DISCUSION DE RESULTADOS

OBJETIVO GENERAL

La enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque, con insatisfacción laboral tiene desempeño laboral Medio en un 37%(18), la enfermera con satisfacción laboral tiene desempeño laboral Medio en un 18%(9) y Muy satisfechas con desempeño laboral Alto en un 8%(4). Estos resultados nos indican que existe relación entre ambas variables. Coincidiendo con NAVA y Otros (2013) Conclusiones: el personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de SL, la identificación de factores de insatisfacción; así como, de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados. Coincidiendo además con MONTEZA (2010) Resultado. El 53.3 % presento un nivel de conocimiento bajo tanto en la dimensión conocimiento sobre su enfermedad como en la dimensión conocimiento en la alimentación. Se halló relación significativa entre grado de instrucción y nivel de conocimiento

OBJETIVO ESPECIFICO 1

La enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque, en las condiciones laborales, con insatisfacción tiene desempeño laboral Medio en un 42%(20), la enfermera con satisfacción laboral tiene desempeño laboral Medio en un 13%(6) y Muy satisfecha con desempeño laboral Alto en un 6%(3). Estos resultados nos indican que existe relación entre ambas variables. Coincidiendo con CISNEROS (2011) Conclusiones. La satisfacción laboral y las condiciones de trabajo son uno de los principales determinantes del comportamiento organizacional ya que se centra en el desempeño y el interés que muestra el personal al realizar su trabajo y esto hace que haya un mejor ambiente laboral.

OBJETIVO ESPECIFICO 2

La enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque, en los beneficios laborales, con insatisfacción tiene desempeño laboral Medio en un 52%(25), la enfermera con satisfacción tiene desempeño laboral Alto en un 14%(7) y Muy satisfecha con desempeño laboral Alto en un 7%(3). Estos resultados nos indican que existe relación entre ambas variables. Coincidiendo con VELASQUEZ (2014) Conclusiones. El nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del departamento de emergencia y cuidados críticos en su mayoría es medio, en la dimensión agotamiento emocional de medio a bajo referido a que se sienten cansados al final de la jornada de trabajo, en despersonalización de medio a bajo porque no tratan a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales, mientras que en la dimensión realización personal la mayoría es de medio a alto porque pueden crear una atmosfera relajada con sus pacientes, ha conseguido muchas cosas útiles con su profesión, se siente muy activo, se sienten estimulados después de trabajar con los pacientes, tratan muy eficazmente los problemas de los pacientes, fácilmente comprenden como se sienten los pacientes.

OBJETIVO ESPECIFICO 3

La enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque, en desarrollo personal, con insatisfacción tiene desempeño laboral Medio en un 41%(20), la enfermera con satisfacción tiene desempeño laboral Alto en un 14%(7) y Muy satisfecha con desempeño laboral Alto en un 7%(3). Estos resultados nos indican que existe relación entre ambas variables. Coincidiendo con BRONCANO (2010) Conclusiones: No existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y la prevalencia de Síndrome de Burnout en profesionales de enfermería, así como en las dimensiones desgaste psíquico, indolencia y culpa. Solo existe relación estadísticamente significativa entre satisfacción laboral y Síndrome de Burnout en la dimensión ilusión por el trabajo.

CONCLUSIONES

PRIMERO

La enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque, con insatisfacción laboral tiene desempeño laboral Medio, la enfermera con satisfacción tiene desempeño laboral Medio y las que se encuentran Muy satisfechas tienen desempeño laboral Alto. Estos resultados nos indican que existe relación entre ambas variables. Comprobado estadísticamente mediante la R de Pearson con un valor de 0,817 y un nivel de significancia de valor $p < 0,05$.

SEGUNDO

La enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque, en las condiciones laborales, con insatisfacción tiene desempeño laboral Medio, la enfermera con satisfacción tiene desempeño laboral Medio y las que se encuentran Muy satisfecha tienen desempeño laboral Alto. Estos resultados nos indican que existe relación entre ambas variables.

TERCERO

La enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque, en los beneficios laborales, con insatisfacción tiene desempeño laboral Medio, la enfermera con satisfacción tiene desempeño laboral Alto y Muy satisfecha con desempeño laboral Alto. Estos resultados nos indican que existe relación entre ambas variables.

CUARTO

La enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque, en desarrollo personal, con insatisfacción tiene desempeño laboral Medio, la enfermera con satisfacción tiene desempeño laboral Alto y Muy satisfecha con desempeño laboral Alto. Estos resultados nos indican que existe relación entre ambas variables.

RECOMENDACIONES

Promover en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque, por ofrecer al personal de enfermería condiciones de trabajo óptimas, generando estrategias que permitan establecer relaciones interpersonales armónicas, de colaboración, respeto y ayuda mutua dentro del marco laboral.

Considerar en toda institución de salud el personal de Enfermería es el más numeroso y sin duda el que se encuentra expuesto a mayores riesgos tanto por el ambiente físico como por el desgaste profesional, este último a consecuencia del incremento de factores desmotivadores en el desempeño laboral que pueden contribuir a una mayor insatisfacción de la enfermera.

Proponer a los directivos de Enfermería del Hospital Regional Lambayeque,, considerar los resultados obtenidos en investigaciones sobre esta temática a fin de convertir las áreas débiles en áreas de oportunidades para fortalecer la dignificación del trabajo en el personal de enfermería, de tal forma que incremente su satisfacción laboral, creatividad y disposición para el desarrollo del cuidado de los pacientes.

Proponer en la perspectiva de la resolución de la problemática es la intervención mediante programas dirigidos a fortalecer el desempeño laboral considerando el desarrollo personal, la autonomía en las decisiones, la responsabilidad y el control de su propio trabajo, aspectos fundamentales para la satisfacción laboral de la persona.

Efectivizar los programas de superación personal y profesional dentro del servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque que permitan por una parte que el personal tenga opciones de promoción y contribuyen al reconocimiento profesional, uno de los motivadores importantes para el desempeño y crecimiento profesional del personal de enfermería.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- (1) Barrios Raquel, Mireya Realizo la investigación titulada “Motivación, Satisfacción y Desempeño Laboral en profesionales de enfermería en Hospitales Tipo IV de la Región Centro occidental”, Venezuela- 2010.
- (2) Nava Galán, Guadalupe; Hernández Zavala, Margarita; Hernández Cantoral, Alicia; Pérez López, María Teresa; Hernández Ramírez, María Guadalupe; Matus Miranda, Reyna; Balsero Almario, Carmen L., Realizaron un estudio titulado “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud”, México – 2013.
- (3) Cisneros Centeno, Carmen Hayde, realizo un estudio titulado “Satisfacción Laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario” México – 2011.
- (4) Velásquez Chuman, Isidro, Realizo un estudio titulado “Nivel de estrés laboral en los profesionales de enfermería del Departamento de Emergencia y Cuidados Críticos del Hospital Santa Rosa, Pueblo Libre 2014” Lima – 2014.
- (5) Monteza Chanduvi, Nancy Elizabeth, Realizo el estudio titulado “Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Es Salud Chiclayo, 2010” Lima - 2010.
- (6) Broncano Vargas, Yrma Nilda; Realizo el estudio titulado “Satisfacción laboral y síndrome de burnout en enfermeras del servicio de emergencias y cuidados críticos del Hospital San Bartolomé” Lima - 2010.
- (7) (13) Importancia de la Satisfacción Laboral, Según Davis y Newstrom (2003).
- (8) El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza, Según Weinert (1985: 297-8).
- (9) Satisfacción y productividad, Según Locke.
- (10) Revista Española Enfermería Universitaria ENEO-UNAM. (2012), Según Herzberg, Locke.
- (11) (12) Cuestionario de tesis, Clima Laboral por Sonia Palma Carrillo.

- (14)(15)(16)(17)(18)(19) Principales teorías sobre motivación y satisfacción en el trabajo. <http://www.aguaeden.es/acerca-de-nosotros/blog-aguaeden/principales-teorias-sobre-motivacion-y-satisfaccion-en-el-trabajo/>
- (20)(21) Tecnología y desempeño laboral, según Bohórquez, <http://amorirperrito.blogspot.pe/2012/12/el-desempeno-laboral-el-desempeno.html>
- (22) Popo Mejía, F. (2015). Evaluación de desempeño: oportunidad o amenaza. Santiago de Cali: Universidad Icesi. Tomado de (<http://hdl.handle.net/10906/78635>)
- (23) (24) (26) (28) Evaluación de Desempeño Laboral, Montes (2012).
- (25) Sistema de Evaluación del Desempeño, Werther & Davis (2008).
- (27) (29) Métodos de Evaluación del Desempeño, Werther, (2008).
- (30) (31) Método para la Evaluación del Desempeño Laboral, Según Bryman, A. y Cramer, D. (1957), citado por Montes Gallo (Perú, 2012).
- (32) Brykczynski K. Del principiante a experta: excelencia y dominio de la práctica de enfermería clínica. En: Modelos y teorías en enfermería Quinta Edición. España: Eddie, S.L. 2005:165-79.
- (33) León R. Enfermería ciencia y arte del cuidado. Rev Cubana Enfermar [online]. 2006,22(4) citado 2012-04-19]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086403192006000400007&lng=es&nrm=iso.
- (34) (35) (36) Alonso LM, Escocia I. El ser humano como una totalidad. Salud Uninorte 2003; 17: 3-8.
- (37) Durán MM. La ciencia, la ética y el arte de enfermería a partir de conocimiento personal. Revista Aquichan 2005; 5(1):86-95.
- (38) Persegona K.R, Rocha D.L, Lenardt M.H, Zagonel I.P. Conhecimento político na atuação do enfermeiro. Esc. Anna Nery [serial on the Internet]. 2009 Sep [cited 2012 Feb 09]; 13(3):p.645-650.
- (39) Nelson S. Embodied Knowing? The constitution of expertise as moral practice in nursing. Texto y contexto Enfermagem 2007; 16(1):136-141.

- (40) Aguirre E. Aproximación pragmática a la teoría del juicio moral desde la crítica de Kohlberg. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud* 2009; 7(2):1273-99.
- (41) (42) Peña A. The Dreyfus model of clinical problem-solving skills acquisition: a critical perspective. *Medical Education Online, North America*, 15, jun. 2010.
- (43) Benner P, Sutphen M, Kahn V, Day L. Formation and Everyday Ethical Comportment. *American Association of Critical-Care Nurses* 2008; 17: 473-476.
- (44) Hargreaves L, Halamak L, Nichols A, Shanks S. A Handoff Report Card for General Nursing Orientation. *JONA* 2010; 40(10): 424-431.
- (45) Benner P, Spichiger E, Wallhagen M. Nursing as a coring practice from a phenomenological perspective. *Stand J Caring Sci* 2005; 19:303-309.
- (46) Fernández E, Montesinos S, de Miguel MJ, Alié M. Papel de enfermería en el triage de urgencias en atención primaria. *Aten Primaria* 2008; 40 (12): 641-645.
- (47) Toranzo T, Aramburu F. Los profesionales de urgencias y emergencias: perfil actual y posibilidades de desarrollo. *Pamplona*, 2010; 33(1): 13-16.
- (48)(49) Teoria Enfermeras, Marta Rogerts, Madeleine Leininger, [Http://Teoriasdeenfermeriauns.Blogspot.Pe/2012/06](http://Teoriasdeenfermeriauns.blogspot.Pe/2012/06).

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “SATISFACCION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE”

BACHILLER: COMECA VARGAS, Zoilita Verónica

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSION	INDICADORES	METODOLOGÍA
El problema de satisfacción laboral en relación al desempeño de los enfermeros, tiene muchos aspectos de orden social, económico y político, porque influyen para que sea un ideal poco alcanzable, así lo indican investigaciones realizadas en el Perú y América Latina, cuyos	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la satisfacción y desempeño laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque - 2016.</p>	<p>HIPOTESIS</p> <p>Hp. Existe relación entre satisfacción y desempeño laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque – 2016.</p> <p>Ho. No existe relación entre satisfacción y desempeño laboral de la enfermera en el servicio de</p>	<p>Satisfacción Laboral</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Condiciones laborales</p> <p>Beneficios laborales</p> <p>Desarrollo laboral</p>	<p>Ambiente físico del campo laboral. Comodidades para desempeñar su trabajo.</p> <p>Remuneración económica acorde con las funciones que se realiza. Percepción del sueldo. Respeto de horarios.</p> <p>Logro de objetivos personales.</p> <p>Logro de especializaciones.</p> <p>Tiempo familiar</p> <p>Manejo de varios</p>	<p>La investigación es de tipo no experimental y nivel descriptivo – correlacional, Descriptivo porque pretende realizar la descripción del fenómeno de interés, en la investigación. Correlacional porque pretende determinar la relación de las variables en la investigación, de corte transversal y por número de</p>

	<p>servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque - 2016; Según los beneficios laborales y la productividad.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la satisfacción y desempeño laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque - 2016; Según el desarrollo personal y la calidad.</p>					
--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 2
ENCUESTA



FACULTAD DE MEDICINA HUMANA Y CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA

ENCUESTA

Buenos días, mi nombre es Cómica Vargas, Zoilita Verónica, soy estudiante de la Universidad Alas Peruanas, el presente proyecto de investigación titulado “Satisfacción y desempeño laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del Hospital Regional Lambayeque, 2016.” Este cuestionario es anónimo; solicitamos que responda con veracidad y precisión estas preguntas, agradeciendo de antemano su sinceridad y colaboración.

INSTRUCCIONES:

Marcar con un aspa (X), la respuesta correcta según lo que Ud. crea por conveniente. Teniendo en cuenta lo siguiente:

SATISFACION LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
1: Ninguno o nunca	1.- Muy en desacuerdo
2: Poco	2.- Algo en desacuerdo
3: Regular o algo	3.- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4: Mucho	4.- Algo de acuerdo
5: Todo o siempre.	5.- Muy de acuerdo

DATOS GENERALES:

Cargo:.....

Edad:

Sexo:.....

Condición Laboral.....

Tiempo de servicio:

1er. Cuestionario: Satisfacción Laboral

N°	ITEMS	Ninguna o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	La distribución física del ambiente facilita la realización de las actividades laborales.					
2	La remuneración económica es muy baja en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi jefe es comprensivo.					
7	Me siento mal con lo que percibo.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa maltrato					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					

12	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde se trabaja es agradable.					
14	Siento que el sueldo que percibo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto en cada labor que realizo de mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo la percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	El ambiente laboral me ofrece una comodidad. Inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	El ambiente donde laboro es incómodo.					

29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	No me siento a gusto con mi jefe.					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño en mis labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

2do. Cuestionario Desempeño Laboral

Nº	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	En su trabajo usted siempre consigue los objetivos.					
2	Puede manejar varios proyectos o situaciones a la vez.					
3	Consigue los estándares de productividad en su trabajo					
4	Trabaja de forma organizada.					
5	Requiere una supervisión mínima.					
6	Es capaz de identificar problemas.					
7	Reacciona rápidamente ante las dificultades.					
8	Sabe trabajar en equipo.					
9	Ayuda a su equipo.					
10	Trabaja bien con distintos tipos de persona.					
11	Participa en conversaciones de grupo.					
12	Articula ideas de forma eficaz.					

13	Participa en las reuniones.						
14	Sabe escuchar.						
15	Transmite bien los objetivos a los integrantes de su área.						
16	Comunica a todos en su área el éxito en el cumplimiento de objetivos.						
17	Demuestra dotes de liderazgo.						
18	Motiva a su equipo para conseguir los objetivos.						
19	Entiende las funciones y responsabilidades del puesto.						
20	Posee los conocimientos y habilidades necesarios para el puesto.						