

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ENFERMERÍA



**Factores que influyen en el desempeño laboral de los
enfermeros del Servicio de Emergencia, Hospital III
EsSalud-Chimbote, 2019.**

Tesis para obtener el Título de Licenciado en Enfermería

Autor:

Cherres Carbajal, Jesús Antonio

Asesora:

Mg. Rivera Gonzales, Rosa Esperanza

Chimbote- Perú

2019

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ENFERMERÍA



**Factores que influyen en el desempeño laboral de los
enfermeros del Servicio de Emergencia, Hospital III
EsSalud-Chimbote, 2019.**

Tesis para obtener el Título de Licenciado en Enfermería

Autor:

Cherres Carbajal, Jesús Antonio

Asesora:

Mg. Rivera Gonzales, Rosa Esperanza

Chimbote- Perú

2019

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación, la culminación de la carrera y demás logros se lo dedico a mis padres, Ceferino y Enriqueta, que me dieron lo mejor de ellos, sus mejores años y sus mejores consejos, este camino se me volvió más difícil sin ellos, pero al final lo conseguí, sé que desde allá donde están, me guían, iluminan mis pasos y cuidan de mí, siempre los llevare en mi corazón y les estaré eternamente agradecidos por hacer de mi lo que soy.

Agradecimiento

- En primer lugar, agradecer a nuestro padre celestial por brindarme la vida, sabiduría y salud para alcanzar mis metas y objetivos trazados, por su infinito amor y misericordia.
- A mis padres y familiares, por su apoyo incondicional, consejos y valores inculcados además de la motivación permanente.
- A la Universidad San Pedro por la formación académica durante estos 5 años universitarios.
- A nuestras docentes que, gracias a sus enseñanzas y experiencias, me ayudaron en mi formación profesional.
- Al Hospital III Es Salud-Chimbote y Posta de Salud de Magdalena Nueva por brindarme el campo clínico para la realización de mi internado clínico y comunitario.

DERECHOS DE AUTORÍA Y DECLARACION DE AUTENTICIDAD

El decreto legislativo 822 de la República del Perú reserva la propiedad intelectual y la información de los derechos de autoría, esto prohíbe la reproducción parcial, fragmentado o total sin la autorización o permiso de parte del autor, solo la Universidad San Pedro la puede utilizar para fines didácticos. Cualquier uso para fines diferentes está penalizado.

El autor

ÍNDICE GENERAL

Preliminares

CARATULA INTERNA.....	i
ACTA DE SUSTENTACION.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DERECHOS DE AUTORIA Y DECLARACION DE AUTENTICIDAD...v	
INDICE GENERAL.....	vi
INDICE DE TABLAS.....	viii
PALABRAS CLAVES.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi

INTRODUCCIÓN

1. Antecedentes y fundamentación científica.....	1
2. Justificación de la investigación.....	17
3. Problema.....	19
4. Conceptuación y operacionalización de las variables.....	22
5. Hipótesis.....	22
6. Objetivos.....	22

METODOLOGÍA

1. Tipo y Diseño de investigación.....	23
2. Población – Muestra.....	23
3. Técnicas e instrumentos de investigación.....	24

4. Procesamiento y análisis de la información.....	26
RESULTADOS.....	27
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	32
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	40
ANEXOS Y APÉNDICE.....	48

INDICE DE TABLAS

TABLA N°	PAG.
TABLA N° 01 FACTORES EXTRÍNSECOS EN LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA.	27
TABLA N° 02 FACTORES INTRÍNSECOS EN LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA.	28
TABLA N° 03 NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA.	29
TABLA N° 04 RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES EXTRÍNSECOS Y NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA.	30
TABLA N°5 RELACIÓN ENTRE LOS FACTORES INTRÍNSECOS Y NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA.	31

PALABRAS CLAVE

TEMA	Factores - Desempeño laboral.
ESPECIALIDAD	Administración en Salud

KEYWORDS

TOPIC	Factors - Job performance.
SPECIALTY	Health Management

Línea de investigación:

Área: Ciencias Médicas y de Salud

Sub área: Ciencias de la Salud

Disciplina: Salud Pública

RESUMEN

Este trabajo de investigación cuantitativa, descriptiva, correlacional, tuvo como finalidad determinar los factores que influyen en el desempeño laboral de los enfermeros del Servicio de Emergencia Hospital III EsSalud – Chimbote, 2019 y así formular estrategias destinadas a controlar estos factores y planificar actividades para mejorar el desempeño. La población en estudio está conformada por 24 enfermeros que trabajan en el Servicio de Emergencia, los instrumentos fueron el elaborado por Barón para evaluar los factores del desempeño y el instrumento diseñado por Díaz y Gaviria para evaluar el desempeño profesional. La información recogida fue procesada con el programa SPSS versión 23, con lo que se creó la base de datos respectiva, para ver la relación de las variables en estudio se calculó el coeficiente de correlación de Pearson para la prueba de hipótesis. Los resultados encontrados nos muestran que del 100% (24) de enfermeros encuestados el 83.3% (20) tienen un grado de desempeño laboral alto, mientras que un 16.7% (04) un nivel medio y ninguno de ellos obtuvo un nivel de desempeño laboral bajo, además el 70% que califican a los factores extrínsecos como bueno y el 100% que consideran a los factores extrínsecos como regular alcanzaron un grado de desempeño laboral alto y mientras que el 85.7% que consideran a los factores intrínsecos como regular y el 77.8 % que consideran a los factores intrínsecos como bueno alcanzaron un nivel de desempeño alto.

Palabras clave: Factores, Desempeño laboral

ABSTRACT

This quantitative, descriptive, correlational research work aimed to determine the factors that influence the work performance of the nurses of the Emergency Service Hospital III EsSalud - Chimbote, 2019 and thus formulate strategies to control these factors and plan activities to improve Performance. The study population is made up of 24 nurses who work in the Emergency Service, the instruments were the one prepared by Barón to evaluate performance factors and the instrument designed by Díaz and Gaviria to evaluate professional performance. The collected information was processed with the SPSS version 23 program, with which the respective database was created. To see the relationship of the variables under study, the Pearson's correlation coefficient was calculated for the hypothesis test. The results found show that of the 100% (24) of nurses surveyed, 83.3% (20) have a high degree of job performance, while 16.7% (04) a medium level and none of them obtained a level of job performance. low, in addition 70% who rate extrinsic factors as good and 100% who consider extrinsic factors as regular achieved a high degree of job performance and while 85.7% who consider intrinsic factors as regular and 77.8 % who consider intrinsic factors as good achieved a high level of performance.

Keywords: factors, work performance.

INTRODUCCION

1. Antecedentes y fundamentación científica

El Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera Profesional (2002), menciona que el personal de enfermería participa en la prestación de los servicios de salud integral, en forma sistemática, humanística, científica y tecnológica, en los procesos de promoción, prevención recuperación y rehabilitación de la salud, mediante el cuidado de la persona, la familia y la comunidad, esta última implica características personales que son retroalimentadas positivamente cuando se percibe satisfacción personal y profesional. El personal enfermero es el que provee atención en salud, responsable del cuidado y las atenciones de las necesidades básicas de las personas que asisten a un hospital buscando un estado de bienestar social, mental y físico (García y Leandres, 2018).

El MINSA (2007), indica que los servicios de emergencia es la unidad funcional y orgánica en los centros de salud, que se encarga de ofrecer atenciones médicas de manera permanente y oportuna durante todo el día a todos los usuarios que se encuentren en situaciones de peligro. Los enfermeros del área de Emergencia están a cargo de los procedimientos para bienestar del paciente, de acuerdo al grado de la emergencia, los requerimientos tecnológicos y la brecha negativa existente, ha ocasionado variaciones, la cual impone que los usuarios se adapten. (García y Leandres, 2018).

En el hospital III EsSalud-Chimbote en la actualidad se observa una infraestructura con ambientes adaptados, espacios reducidos y hacinamientos de pacientes, donde los profesionales de enfermería trabajan a un ritmo acelerado junto al aumento de la carga laboral por la dependencia de los usuarios y la coacción familiar, cada enfermero de los servicios de observación atiende un promedio de 18 pacientes por turno, mientras que los enfermeros de los tópicos atiende un promedio de 12 ingresos a las salas de

observación por turno, lo cual genera una sobrecarga laboral, influenciando esto de manera negativa en su desempeño.

El enfermero emergenciólogo de acuerdo a la IBAMEUE, (2007), realiza su función en la atención de emergencias y desastres, conceptualizando a la enfermería como: “la encargada de brindar cuidados especializados a los usuarios en todas las etapas de vida, en enfermedad, lesiones, su estado de salud pueden estar estable o inestable y requerir de vigilancia intensiva”, donde brindara atención en el ámbito individual o colectivo, impulsando la toma de decisiones sustentada en los estudios obtenidos en los cuidados de la salud, la ética y la evidencia científica lograda a través de la investigación directamente relacionada con la práctica clínica.

Según Chiavenato (2007), el desempeño profesional es la conducta del empleado en busca de las metas trazadas; el cual conforma la estrategia personal para obtener los objetivos”, sus elementos debe comprender factores conductuales como: obediencia, colaboración, determinación, responsabilidad, seguridad, creatividad, entendimiento del trabajo, calidad, trabajo en grupo y liderazgo. Se refiere a la forma que los trabajadores realizan de manera eficiente sus funciones en su centro laboral, con el objetivo de obtener las metas planteadas, (Reynaga 2015). Es preciso un trabajo decente, esto implica que las instituciones brinden un sueldo justo, estabilidad laboral y un mejor panorama para el desarrollo individual, autonomía para que los individuos expresen sus preocupaciones, se agrupen e intervengan en la toma de aquellas decisiones que les afectan, además de igualdad de oportunidades (Organización Internacional del Trabajo, OIT 2014).

Castillo (2013), nos dice que el desempeño profesional en enfermería tiene dos finalidades : ser prestadoras y gestores de servicio, estas poseen conocimientos clínicos, administrativos y gerenciales, basados en la realización de actividades, reflejando el conocimiento, habilidades y

destrezas de las mismas, no solo está definido por el perfil académico, además está influenciado por la sociedad y el entorno cultural que reforma su interacción en el ambiente laboral, aspecto que condiciona los resultados del cuidado brindado, ya que si este es el adecuado se produce no solo el cumplimiento de las metas, sino además una atención de calidad, caso contrario se puede generar un servicio deficiente, produciendo insatisfacción por parte del usuario que recibe dicha atención, haciendo decaer y minimizar el trabajo de enfermería. En los estudios previos tenemos que Chung y Salas (2018), en su estudio desempeño laboral de los profesionales de enfermería del área de urgencias del Hospital Regional de Trujillo, La Libertad encontró que el 6% de los profesionales tienen un buen desempeño, el 53% muy bueno y el 41% excelente, el cual puede deberse a que se cuenta con el personal capacitado que cumplen con las acciones asignadas y los resultados esperados, para lograr las metas institucionales, mientras que Campos (2018) encontró en los enfermeros del área de Emergencia del Hospital de Vitarte, que un 65% presenta un desempeño laboral regular, el 20% (08) eficiente y en el 15% (06) deficiente, mientras que Ortega (2016), investigo el “desempeño en los enfermeros del Servicio de Emergencia del Hospital II EsSalud Huánuco”, donde el 82% (19) obtuvo un desempeño regular y del 17% (4) fue deficiente, asimismo Gonzales (2017), encontró que los integrantes del servicio de enfermería del Hospital III EsSalud- Chimbote, que el 63.2% siente que su desempeño ha disminuido, mientras que el 17.5% de vez en cuando, debilitando la calidad de los cuidados y la disminución del rendimiento laboral.

Para Patricia Benner (1984), el desempeño laboral en Enfermería se sustenta en las bases teóricas vinculadas con “el ejercicio clínico de la enfermería cuyo objetivo es explicar y descubrir el conocimiento que conduce a la práctica profesional; ósea, el conocimiento que se almacena a través del tiempo en una disciplina práctica y de explicar la diferencia que existe entre conocimiento teórico y práctico. Su teoría de novato a experta: Excelencia y dominio de la práctica de la enfermería clínica, se fundamenta en encontrar

y explicar el conocimiento que sostiene la práctica de enfermería, es decir el conocimiento se acrecienta con el tiempo en una disciplina práctica. Utilizando el modelo de obtención y logro de habilidades y competencias. Describe: “conforme el personal de enfermería adquiere experiencia, el conocimiento clínico se transforma en una mixtura de conocimiento práctico y teórico”.

La Ley de trabajo del enfermero peruano N° 27669 norma el ejercicio profesional en todas las instituciones del Sector público y privado, en el Capítulo III, Artículo 9 menciona sus derechos entre los que destacan: tener un área de trabajo saludable y seguro para su bienestar físico, mental e integridad individual, tener los recursos materiales y contar con los equipos necesarios para cumplimiento de sus actividades de forma segura y eficaz, para otorgar servicios de calidad, también recibir un sueldo equitativo y actualizado sobre la base de un escala salarial proporcional a la jerarquía científica, calidad, responsabilidad y condiciones de trabajo que su ejercicio demanda, además las guardias diurnas y nocturnas en todas sus modalidades de contrato serán remuneradas, así también en el capítulo V, Artículo 15, trata sobre la capacitación adicional del enfermero, el cual deberá ser realizado por la institución donde labore con los créditos académicos por año, imprescindible para su certificación y recertificación, respecto al horario de trabajo, será de 36 horas semanales y equivalente a 150 horas mensuales como máximo, comprendiendo la jornada de guardias diurnas y nocturnas.

La evaluación del desempeño laboral para Manrique y Rodríguez (2017), va a determinar las necesidades individuales en el personal de enfermería e identifica necesidades grupales, es un método sistemático y estructural que ayuda a cuantificar, determinar e influir sobre los atributos, conducta y resultados relacionados con el trabajo, cuyo objetivo será determinar en qué medida es productivo el trabajador y a la vez poder mejorar su rendimiento futuro.

Va a permitir establecer nuevas estrategias de compensación, mejorando el desempeño, disponibilidad de ascensos o de ubicación, establecer la necesidad de continuar con las capacitaciones, encontrar errores en el diseño del puesto, además de ayudar observar si se tiene problemas personales que afecten al trabajador (Gonzales, 2017), el cual especifica que el objeto principal de la evaluación del desempeño son presentados en tres fases: hacer posible actuar de manera que ayude a mejorar el potencial humano, permitir el tratamiento de los recursos humanos como un recurso básico de la organización y proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los integrantes de la institución.

Chiavenato (2007), definió las dimensiones para evaluar el desempeño profesional en competencias cognitivas, actitudinales-sociales y de capacidad técnica, el cual fue trabajado en el modelo de Gestión de Recursos Humanos en Salud, Ministerio de Salud (2011), elaborado por Dr. Carlos Alberto Tejada Noriega y colaboradores, definiéndolos de la siguiente manera:

Competencias Cognitivas: Conjunto de habilidades mentales, donde se íntegra la información adquirida con los sentidos, concibiendo el aprendizaje para obtener la capacidad de: comprender bases teóricas de las diferentes patologías, formulando juicios para la toma de decisiones oportunas en el cuidado del paciente, adquirir conocimiento y valoración de las bases legales sobre el cuidado al usuario y capacidad para interpretar y correlacionar su evolución y así planificar los cuidados de enfermería.

Bobadilla, (2016), realizó un estudio en el servicio de emergencia del Hospital Almanzor de Chiclayo, encontrando que un 72 % “casi siempre” se actualizan, y el 16 % respondió que “siempre” actualizan sus conocimientos, mientras que solo el 10.4% “a veces” se actualizan, aceptando tener sus conocimientos actualizados los cuales son necesarios para su desempeño y para la toma de decisiones con criterio científico, además de compartir información y conocimiento con otros integrantes del equipo de salud.

Competencias Actitudinales y Sociales: Características que hacen que el actuar muestre satisfacción en el entorno en el que se desarrollan. Donde se tiene una tendencia a desarrollar determinadas tareas o acciones, que se originan por las motivaciones, estímulos, conocimientos y vivencias previas del individuo, donde los profesionales de enfermería deben contar con diferentes competencias al momento de realizar sus actividades, como: Capacidad de aportar soporte emocional a la familia, de comprensión y expresarse correctamente, oral y escrito, con dominio del lenguaje, adecuadas relaciones interpersonales con el individuo; familia y equipo de salud, además de capacidad de trabajar con el equipo multidisciplinario. Bobadilla, (2016), nos dice que para la profesión una actitud se refleja en la conducta, en el “saber ser”, que comprende rasgos de personalidad y carácter, los mismos que se han ido obteniendo durante las etapas de la vida.

Competencias de Capacidad Técnica: Aquellas que se refieren a destrezas específicas en el correcto desempeño de una función y que detallan las destrezas puestas en práctica con conocimientos técnicos y específicos ligados al éxito de la ejecución técnica del cargo. El profesional de enfermería debe conocer las técnicas adecuadas para la aplicación de terapias terapéuticas y preparación de los medicamentos, con el uso de los correctos en todos los procedimientos aplicando todas las medidas de bioseguridad.

En el estudio que realizó Bobadilla (2016), encontró que el 89 % de los profesionales de enfermería contestó “casi siempre”; y el 6 % “a veces”, conocen el procedimiento de las acciones que realizan, finalizando las actividades antes de culminar la jornada laboral, esto facilita cumplir con el trabajo oportunamente. Todo esto confirma Soria (2016), donde detalla la relación que hay entre el desempeño laboral y el desarrollo de competencias obtenidas durante la formación profesional de los licenciados de Enfermería en el Hospital I Es Salud Tingo María, el cual nos muestra que 4 (100 %), 6 (100 %) y 12 (100 %) de enfermeros con deficiente desempeño, regular

desempeño y con buen desempeño laboral, respectivamente; mencionan que si desarrollan las competencias aprendidas durante su formación profesional.

Chiavenato (2007), considera factor a un elemento que contribuye a producir un resultado, además nos dice que es la fuerza o condición que coopera para producir una situación o comportamiento. Son variables de origen ambiental, socioculturales, psicoemocionales y políticos que condicionan de manera positiva o negativa el desempeño laboral. Tesfaye, Abera, Hailu, Namera, Belina (2015), investigo “los factores que afectan al rendimiento de las enfermeras que trabajan en el Hospital de la Universidad de Jimma, Etiopía”, donde mencionan que un buen desempeño de los profesionales en enfermería es la piedra angular para aumentar la productividad en los establecimientos de salud, sin embargo, factores como déficit de personal ante una gran demanda de pacientes, las condiciones inapropiadas de los ambientes, la falta de materiales e instrumentos biomédicos para realizar los procedimientos, entre otros, influyen de manera negativa en el desempeño profesional de enfermería, y consecuentemente se traduce en profesionales de enfermería menos eficientes que disminuyen la productividad y por lo tanto los indicadores de salud.

Herzberg (1959), formula la teoría de los factores que explican la conducta del sujeto en su centro laboral y formula la existencia de dos factores que determinan el comportamiento del individuo. Estos son los “factores extrínsecos” e intrínsecos”.

Factores intrínsecos: son Aquellos factores que están bajo el control de la persona ya que se vincula con lo que hace y desempeña. Dentro de los factores intrínsecos, tenemos el logro, la realización y desarrollo personal y de competencias que permitan lograr una autonomía en su labor profesional obteniendo así un reconocimiento positivo o negativo por parte del supervisor inmediato y de la institución donde se labora.

Logro: Donde la labor realizada le brinde la oportunidad de cumplir todos sus objetivos y metas además de su desarrollo personal y de competencias. Al respecto tenemos que, Baron (2013), encontró que para un 38% es considerado buena y para un 27% como excelente la oportunidad de desarrollo y logro de competencias como profesional, mencionando que el logro es la producción de una meta, algo que cada trabajador se propone de manera interna, siendo importante que este profesional de enfermería se identifique con su centro laboral y lo haga parte de ese logro. Mientras que Soria (2016) investigo los “Determinantes del trabajo en el desempeño laboral en los enfermeros del hospital I Essalud - Tingo María”, encontró que el 100% (22), manifestaron que si desarrollan las competencias adquiridas durante su formación profesional en su área de trabajo.

Desarrollo personal: campos (2017), lo define como una experiencia que aparece de las interacciones individuales y grupales, permitiendo el desarrollo y perfeccionamiento de habilidades y destrezas para comunicarse y relacionarse con su entorno, para tomar decisiones, que le permita conocerse mejor así mismo y los demás, con el objetivo de crecer y ser más humano. Barón (2013), respecto al desarrollo personal de los profesionales de enfermería logrado a través de su desempeño laboral diario, el 37% menciona que es regular y el 28% sostiene que es buena.

Reconocimiento: Según Bobadilla (2016), lo define como el valor adicional que se le otorga al personal de enfermería por el trabajo desempeñado, es un factor de gran importancia. Este indicador considera el valor que tienen los jefes y compañeros, miembros del equipo de salud frente a la labor que desempeña el profesional de enfermería. Al respecto en su investigación obtuvo como resultado que el, 18 % contestaron que “Siempre”, mientras que el 45 % respondieron “casi siempre” y un 31 % respondieron que “A veces”, su trabajo es reconocido por las personas de su entorno, (jefes, pacientes y familiares), mencionando que el reconocimiento brindado es porque se lo merecen. Así mismo Barón (2013) encontró que las

oportunidades de desarrollo y logro de competencias como profesional, es calificado por el 38% como buena y para el 27% como regular, mientras que Soria (2016), estudio la relación entre el desempeño laboral y el reconocimiento, teniendo como resultado que 3 (75.0%) de enfermeros con un desempeño laboral deficiente respondieron que no recibieron reconocimientos por el desempeño en sus labores, mientras que 12 (100.0%) de profesionales con buen desempeño laboral mencionaron que si recibieron reconocimientos por el desempeño en sus labores, esto confirma lo que Cedeño (2011), citado por campos (2017), donde menciona que se debe hacer reconocimientos a los empleados por los logros obtenidos , haciéndolos sentir más valorados, permitiendo lograr un mejor desempeño, viéndose reflejado en la calidad de cuidados que se entrega al usuario .

Trabajo en sí: Según Barón (2013), se refiere al apoyo que brinda el jefe de área o supervisor sobre el trabajo diario del profesional de enfermería además de las críticas constructivas que puedan recibir sobre su trabajo para mejorar y crecer como profesional, el encontró en su estudio que el apoyo al trabajo diario por parte de los supervisores, es considerado por los profesionales de enfermería en un 37% como regular, mientras que el 28% lo califican como buena. Respecto a las críticas y opiniones constructivas que ayuden en el crecimiento y mejora laboral de los profesionales de enfermería, un 31% mencionan que se dan a veces, mientras que el 30% refiere que se dan siempre.

Factores extrínsecos: Se refiere a lo que nos rodea, aquellas circunstancias, condiciones y características que el enfermero refiere como existentes en el área del ambiente físico y organizacional en el que se trabaja. Se refiere a la remuneración, ambiente físico, supervisión, seguridad laboral, la capacitación profesional, recursos materiales y humanos, la sobrecarga laboral y el ambiente donde labora el enfermero. García y Leandres (2017), manifiestan que el profesional de enfermería puede adaptarse a las necesidades y carencias materiales y emocionales del ambiente, disminuyendo el nivel de

exigencias para su bienestar laboral, físico, emocional y social. Entre los factores extrínsecos señalamos:

Remuneración: Conceptualizado como el pago monetario que se le brinda al trabajador por la culminación de una labor, posibilitando satisfacer sus necesidades, el tema económico cobra importancia, porque te va a permitir satisfacer las necesidades básicas y esto varía según prioridades de las personas. Chávez (2015), nos dice que el salario tiene que ser percibido como equitativo por los trabajadores, que permitan sentirse satisfechos con los mismos, acorde con sus expectativas, el cual tiene que ser proporcional al trabajo desarrollado. En los estudios previos tenemos a Barón (2013), donde ningún profesional de enfermería califica a la remuneración como muy buena o excelente, mientras que el 66% de los profesionales de enfermería lo considera como mala, para 27% es regular y solo el 8% lo califica como buena. Datos diferentes encontró Soria (2016), donde el (63.3 %) (14) manifestó que el salario que reciben si cubre sus necesidades básicas, esto es debido a que la remuneración percibida en EsSalud relativamente es un poco mayor a comparación de las que se otorga en el Minsa y las clínicas privadas. Asimismo Bobadilla (2016), respecto a la relación entre el salario con el desempeño, encontró que “a veces” con un 47.9%, “casi siempre” con un 43.8%, y “casi nunca” con un 8.3% el salario constituyen un factor externo en su desempeño, Soria (2016), también encontró que el 50.0% de los enfermeros con deficiente desempeño mencionan que el sueldo que perciben no cubren sus necesidades básicas, mientras que el 50 % con regular desempeño refieren que si cubre, respecto al 50% restante refieren que cubren pero a veces y el 91 % de buen desempeño laboral, refieren que el salario si cubren sus necesidades básicas, y el 8 % manifiesta que cubren pero a veces. En la actualidad, existen distintos regímenes laborales con evidentes diferencias en beneficios sociales, y la primacía de los profesionales nombrados origina un clima de desigualdad de oportunidades y descontento entre los profesionales de enfermería.

Entorno laboral: La O M S en el (2014), indica al “entorno de trabajo saludable, como un lugar donde todo el equipo trabaja en conjunto para conseguir una visión de salud y confort para el personal y la comunidad.” Brindando a la totalidad de los integrantes del equipo de trabajo, condiciones sociales y psicológicas que protejan, promuevan la salud y la seguridad. Permitiendo al personal contar cada vez mayor control sobre su propia salud, mejorarla, ser más energéticos, positivos y satisfechos. En el entorno de trabajo está inmerso el clima organizacional, de mucha importancia y se ve reflejada en la productividad y eficacia de sus funciones, Barón (2013) en su estudio, encontró que 31% de los profesionales de enfermería encuestados califica como bueno el entorno laboral, mientras que el 26% lo considero como regular y el 11% lo considero como mala, También encontró que el apoyo que recibe por el equipo de salud es calificado mayormente con un 31% como bueno , mientras que el 25% considera que es regular y 13% refiere que es mala. El sostiene que dentro de un apropiado clima organizacional, resalta que el trabajo en equipo es la forma más apropiada de trabajar, donde todos deben unir todo su potencial y así brindar una atención de calidad de los servicios que se brinda.

Supervisión:

Capacitaciones: Quintero, Africano y Faria, citado por Chávez (2014), mencionan que “una forma de mejorar las habilidades profesionales es el proceso de capacitación. Conocido como el desarrollo de los trabajadores, incluyendo todas las acciones asignadas a capacitar y motivar al trabajador para ampliar sus responsabilidades dentro de la institucion, logrando resultados beneficiosos para el personal”. Al respecto González (2017), encontró que un 40 % del personal en estudio menciona que es capacitado constantemente y otro 40 % contesto que de vez en cuando es capacitado, mientras que en el estudio de Bobadilla (2016), los enfermeros en un 60.4% respondieron “siempre” y un 37.5% “casi siempre” están motivados a aumentar sus conocimientos para desempeñarse adecuadamente. Mientras

tanto Barón, (2013), encontró que el 58% de los enfermeros en estudio considera que las capacitaciones que reciben al año son mínimas y regulares, mientras que el 42% considera que son suficientes. Si comparamos al MINSA con EsSalud, en la actualidad donde se brindan mayor capacitación es el MINSA, con la finalidad de fortalecer el primer nivel de atención, a diferencia EsSalud que por el sistema de horarios dificulta la participación permanente en cursos autofinanciados o aquellos organizados por la red. La capacitación que es la que se encarga orientar, dirigir, apoyar, favorecer y asistir al empleado para que realicen su labor lo mejor posible, permitiendo la realización del trabajo que brinda enfermería, y por lo tanto una mejor calidad de atención hacia los pacientes. Respecto a la relación que existe entre el desempeño laboral y las capacitaciones, Soria (2016), en su estudio a los enfermeros del Hospital I EsSalud Tingo María, menciona que de 4 (100.0%) de enfermeros con deficiente desempeño responden que no han participado en programas de capacitación; 3 (50.0%) de enfermeros con regular desempeño y 9 (75.0%) de enfermeros con buen desempeño laboral, consideran que si han participado en programas de capacitación. Esto es resaltado por Barón (2013), donde dice que las capacitaciones motivan a los enfermeros a mejorar su desarrollo profesional y brindar siempre lo mejor de uno en su desempeño profesional, debido a que la capacitación les va permitir reforzar sus debilidades y mejorar sus destrezas, adquiriendo novedosos métodos de educación en salud e innovando sus conocimientos para mejorar de manera continua la calidad de atención.

Recursos humanos: Se define como la disponibilidad de personal que haga posible brindar un cuidado seguro y oportuno al usuario, aspecto importante que permitirá al profesional de enfermería desarrollar su trabajo; el recurso humano en la actualidad es tan escasos, por la falta de presupuesto, el incremento acelerado de la población asegurada, (en especial el adulto mayor), esta realidad produce sentimientos de impotencia, y frustración en los licenciados de enfermería que como consecuencia puede afectar su desempeño. Bobadilla (2016), estudió el desempeño laboral de los

enfermeros del área de emergencia del hospital de Es Salud, Chiclayo, donde encontró que el 47.9% contestaron “a veces”, y el 41.7% “casi siempre”, se deprimen y afligen por la falta de recursos humanos generando sentimientos de impotencia y como consecuencia afecta su desempeño laboral, al intentar dar un cuidado con calidad y calidez en estas circunstancias. Barón (2013), encontró que los profesionales de enfermería considera a la dotación de recursos humanos de los diferentes establecimientos de salud como mala (48%), mientras que un 47% regular y solo el 5% la califican como buena, él menciona que mientras no se tenga el recurso humano necesario los enfermeros afrontan la totalidad de las atenciones sin ayuda, originado un aumento desmedido de pacientes por turno, retraso en la atención, molestias y quejas por parte de los pacientes y familiares. Respecto al número de pacientes asignados por turno Bautista, Meza, Jiménez, (2012), encontraron que el 37% tiene de 27 a 37 pacientes a cargo y el 30% de 16 a 26 pacientes, realidad que se presenta de manera permanente en las Instituciones Prestadoras de Salud a pesar de la existencia de normas estipulados por el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) que decreta que la carga de trabajo óptima para cada profesional de enfermería. Según la norma técnica de salud de los servicios de emergencia- MINSA (2007), corresponde para la atención, 01 Una enfermera para 06 pacientes en la sala de observación y 01 enfermera para 03 pacientes en las unidades de vigilancia intensiva.

Seguridad laboral: Según el Colegio de Enfermeros del Perú, los enfermeros cuentan con deberes y derechos, en el cumplimiento de su labor, entre ellos tenemos: contar con un área de trabajo adecuado y óptimo para su salud mental, física, emocional e integridad personal, disponer del equipamiento y los materiales necesarios para cumplimiento de sus funciones de manera oportuna, segura y eficaz, que le permitan brindar una atención de calidad.

Atención brindadas al día: Bautista, Meza y Jiménez (2012), en relación al número de pacientes asignados por enfermero encontraron que el 37% está a cargo de 27 a 37 pacientes y el 30% de 16 a 26 pacientes, mientras que Hajar, López y Reyna (2014), estudio los factores y el desempeño de los enfermeros de un Hospital en Ventanilla donde encontraron que el 32.9 % expresa que el promedio de pacientes a cargo es de 31 a 40 por día, así mismo el 35.6% refieren que el número de pacientes con grado de dependencia II es de 10 a 20 por día y un 46.6% expresan que el número de pacientes con grado de dependencia III es de 6 a más. Esta problemática de exceso de pacientes continua dándose en las instituciones Prestadoras de Salud a pesar de la existencia de normas y políticas presentados por el Consejo internacional de Enfermería (CIE).

Cumplimiento de las normas de bioseguridad: La percepción de los riesgos biológicos, puede aumentar la ansiedad en el trabajador de salud, influyendo en el rendimiento laboral, todo profesional está en contacto a sustancias biológicas contaminadas como fluidos, sangre, orina, heces, esputo, medicamentos tóxicos, que ocasionan una constante tensión por el daño que todas ellas pueden producir, así como la exposición a una amplia gama de sustancias químicas (desinfectantes) puede ocasionar intoxicaciones crónicas o agudas, así como efectos locales y sistémicos. Barón (2013) en su investigación encontró respecto al cumplimiento de las normas de bioseguridad en los distintos establecimientos de salud de la Red Chiclayo MINSA, es calificado por los profesionales de enfermería como regular el 45%, un 28% muy buena, mientras que el 27% la califica como buena, mientras que ningún profesional de enfermería menciona al cumplimiento de estas normas como excelente. Soria (2016), identifico la relación entre el desempeño profesional y el conocimiento de las medidas de seguridad del paciente en toda su amplitud de los profesionales de Enfermería, donde encontró que 1 (25 %) de enfermeros con deficiente desempeño laboral, mencionan que no conocen las medidas de seguridad del paciente en toda su amplitud, y los otros 3 (75 %) mencionan que conocen, pero a veces;

mientras que 6 (100 %) del total de enfermeros con regular desempeño laboral respondieron que si conocen las medidas de seguridad del paciente en toda su amplitud y 12 (100 %) de enfermeros con buen desempeño laboral, respondieron que si conocen las medidas de seguridad del paciente en toda su amplitud.

Ambiente laboral: Bobadilla (2016), nos dice que la disposición al trabajo se ve favorecido gracias a un ambiente agradable , en su estudio de investigación encuentra una relación con el desempeño laboral donde las enfermeras encuestadas calificaron en su mayoría la categoría “a veces” con un 47.9% y un 41.7% en “casi siempre”, el ambiente físico como: temperatura, ruidos, son causa de “bajo” rendimiento en el personal, donde también Barón (2013), encontró que el 70% de profesionales de enfermería consideran como “mala” alas las instalaciones y ambientes donde laboran (luz, ventilación y distribución de ambientes), mientras que el 30% lo consideran como “adecuados” para trabajar. Actualmente la Organización Internacional del Trabajo, difunde de manera continua a nivel mundial el aporte grandioso que genera las óptimas condiciones físico-ambientales de trabajo sobre la productividad. Este listado de condiciones de trabajo comprende: Acopio y manipulación de materiales e insumos biomédicos, para el uso más adecuado del espacio disponible, control, manejo y eliminación de sustancias peligrosas y toxicas , para proteger la salud del personal y así evitar la exposición , contacto e inhalación de sustancias químicas, iluminación debe ser la más adecuada , utilizando al máximo de la luz natural, contar con lugares de descanso, la provisión de ropa de trabajo, vestidores y ambientes para cambiarse, lugares para la alimentación , medios de transporte y horario de recreo. Se pudo observar que los ambientes y entorno donde laboran los enfermeros del servicio de emergencia no cuentan con las condiciones adecuadas y óptimas para desempeñar su trabajo, debido a que actualmente se encuentran en plena construcción además de no contar una ventilación adecuada y realizando su trabajo en ambientes adaptados.

Recursos materiales: Los directores de los establecimientos de salud, son los que asumen la responsabilidad de la dotación de recursos materiales, además de guiar a personal en las diferentes actividades que desempeñan, Chávez (2015), nos dice que el inadecuado equipamiento e infraestructura puede repercutir de manera negativa en el desempeño laboral. Puertas de García (2008), en su trabajo en el ítem sobre si los recursos materiales con los que se cuenta permiten realizar sus actividades, el 61.4 % manifiesta que “algunas veces”, mientras que 15.7 % respondió que “siempre”, similar a lo que encontró Barón (2013), sobre el abastecimiento de los materiales para desempeñar su función, donde un (55%) lo califican como regular, mientras que 30% sostiene que es buena y el 15% manifiesta que es mala. finalmente Soria (2016), encontró que existe una relación entre el desempeño y el equipamiento requerido de la institución para el desarrollo de las funciones y actividades y de los profesionales donde 4 (100 %) de enfermeros con un desempeño deficiente, respondió que no cuenta con el equipamiento requerido para sus actividades y funciones; mientras que 3 (50 %) de enfermeros con regular desempeño consideran que solo ciertas áreas cuentan con el equipamiento requerido, y 8 (66 %) de enfermeros con buen desempeño, respondieron que si cuenta con los equipos requeridos, siendo esta en mayor proporción.

2. Justificación de la investigación:

En los servicios de emergencia los profesionales de enfermería se encuentran sometidos a diferentes factores que influyen en su desempeño tales como la sobrecarga de trabajo, atención a pacientes críticos, trabajo diurno o nocturno continuado, trato directo con los familiares, pacientes especiales y alterados por su estado de salud, déficit de materiales, entre otros que condicionan o dificultan un cuidado de calidad hacia paciente.

El presente tema de investigación despertó mi interés por lo observado durante las prácticas de pregrado en el servicios de emergencia del Hospital III, Es Salud, Chimbote, donde el estado de salud y la vida del usuario se considera en peligro y requiere cuidado de prioridad inmediata, por lo que el profesional de enfermería debe prestar un óptimo servicio al usuario, para esto agregado a los conocimientos teóricos y prácticos debe contar con los materiales e insumos necesarios en un ambiente de trabajo que tengan las condiciones adecuadas que le facilite ejecutar sus actividades de manera eficiente y oportuna en la atención a los usuarios.

Durante las prácticas de pregrado en el área de Emergencia del Hospital III-Es Salud Chimbote, se pudo observar que en su mayoría el personal de enfermería retrasa sus actividades debido a la gran demanda de pacientes que se incrementa cada día, por ello se habilita camas, camillas con pacientes hasta en los pasadizos. Se observa que el número de enfermeras es insuficiente, donde en cada ambiente del área de Emergencia trabajan 1 profesional de enfermería y 1 técnico de enfermería con pacientes en los tópicos y en la unidad trauma shock, 9 pacientes en la unidad de vigilancia intermedia (UVI), hasta 40 pacientes en observación (pasillo), esto sumado a la atención que se brinda también a sus familiares que ingresan a los servicios por falta de seguridad en las puertas de ingreso.

Además, la unidad de Defensoría del Asegurado recibe de manera constante reclamos y quejas por parte de los pacientes y los familiares por la

atención que se brinda en las diferentes áreas del servicio de emergencia de Essalud, el departamento de Enfermería recibe reclamos constantes por la atención que han recibido los usuarios por los profesionales de Enfermería los cuales en su mayoría son las están relacionadas al trato y a la falta de materiales e insumos específicos para una adecuada atención . Al entrevistarse con los profesionales de enfermería ellos manifiestan: “cuando falta un enfermero en el turno y no encuentran reemplazo, se tiene que dividir el trabajo lo que ocasiona recarga de pacientes y retraso de las actividades”, “con frecuencia no hay espacio y camas o camillas para ubicar a los pacientes”, “los pacientes se quejan porque no les podemos brindar una atención oportuna y de calidad ”, entre otras expresiones.

Ante lo expuesto se concluye que para poder lograr cuidados de enfermería de calidad, las instituciones prestadoras de salud deben brindar las condiciones óptimas para que el desempeño laboral sea adecuado e idóneo a las características propias del recurso humano; toda vez que ello influye directamente en los cuidados y servicios que se otorgan, como expresión y evidencia del desempeño profesional del enfermero.

En el presente trabajo de investigación el objetivo es identificar los factores que influyen en el desempeño laboral de los enfermeros, dirigido a proporcionar conocimiento científico actual y relevante a la institución, que le sirva de base para formular estrategias destinadas a controlar los factores determinantes y planificar actividades para mejorar el desempeño laboral obteniendo profesionales de enfermería que resuelvan y satisfagan , en tiempo y forma, a las necesidades de los pacientes, mediante un cuidado de calidad y con un profundo sentido humanista, típico de la profesión de enfermería.

3. Problema

Se plantea el siguiente problema:

¿Cuáles son los factores que influyen en el desempeño laboral de los enfermeros del servicio de emergencia Hospital III EsSalud-Chimbote, 2019?

4. Conceptuación y operacionalización de las variables

Definición conceptual de variable	Dimensiones	Indicadores	Tipo de escala de medición
<p>Independiente: Factores influyentes. Se definen como conjunto de características o condiciones intrínsecas y extrínsecas de los enfermeros del área de emergencia que condicionan de manera positiva o negativa el desempeño laboral.</p>	<p>Factores extrínsecos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remuneración. • Entorno laboral. • Supervisión. • Seguridad laboral. <p>Factores intrínsecos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Logro. • Reconocimiento. • Trabajo en sí. 	<p>Factores extrínsecos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mala 12– 21 puntos. • Regular 22-31 puntos. • Buena 32-41 puntos. • Muy buena 42– 51 puntos. • Excelente 52 – 60. <p>Factores intrínsecos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mala 7– 12 punto. • Regular 13-18 puntos. • Buena 19-24 puntos. • Muy buena 25-30 puntos. • Excelente 31-35. 	<p>Escala análoga de cinco puntos (1, 2, 3, 4,5).</p> <p>Contiene 19 conductas que permiten al usuario calificar mediante gradientes: Mala, Regular, Buena, Muy buena, Excelente : (1 = Mala, 2 = Regular, 3 = Buena, 4 = Muy buena y 5 = Excelente).</p>

Definición conceptual de variable	Dimensiones	Indicadores	Tipo de escala de medición
<p>Dependiente: Desempeño laboral. Conceptualizado como la aplicación de habilidades, capacidades y destrezas, para el cumplimiento eficiente de sus actividades laborales. Asimismo es el comportamiento o forma de actuar del trabajador para cumplir de manera competente las actividades en su centro laboral.</p>	<p>Nivel de desempeño laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bajo. • Medio. • Alto. 	<p>Nivel de desempeño laboral:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desempeño laboral Bajo: 0 – 21 • Desempeño laboral Medio: 21 – 42 • Desempeño laboral Alto: 42 – 63. 	<p>Escala análoga de tres puntos (0,1, 2, 3).</p> <p>Contiene 21 conductas que permiten al usuario calificar mediante gradientes: Nunca, algunas veces, frecuentemente y siempre: (0= Nunca, 1= algunas veces, 2= frecuentemente y 3 = siempre).</p>

5. Hipótesis:

Los factores intrínsecos y extrínsecos del entorno laboral influyen en el desempeño de los enfermeros del servicio de emergencia Hospital III EsSalud-Chimbote.

Hipótesis nula:

Los factores intrínsecos y extrínsecos del entorno laboral no influyen en el desempeño de los enfermeros del servicio de emergencia Hospital III EsSalud-Chimbote.

6. Objetivos

General

Determinar la relación que existe entre los factores en estudio con el desempeño laboral de los enfermeros del servicio de emergencia Hospital III EsSalud- Chimbote, 2019.

Específicos

Identificar los factores intrínsecos y extrínsecos en el desempeño laboral de los enfermeros del servicio de emergencia Hospital III EsSalud- Chimbote, 2019.

Evaluar el desempeño laboral de los enfermeros del servicio de emergencia Hospital III EsSalud- Chimbote, 2019.

Relacionar los factores en estudio con el desempeño laboral de los enfermeros del servicio de emergencia Hospital III EsSalud- Chimbote, 2019.

METODOLOGÍA

1. Tipo y diseño de la investigación

El siguiente trabajo de investigación según su enfoque o paradigma es de tipo cuantitativa, porque estudio la asociación o relación entre variables cuantificadas, además de ser observable, medible y replicable, donde se utiliza un lenguaje con precisión matemática y con modelos estadísticos. Las variables a cuantificar son los factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en el desempeño laboral.

Según su finalidad fue una investigación básica o pura porque busca el conocimiento a través de la recopilación de datos que profundizan los conocimientos ya existidos en la actualidad, construyendo un mejor conocimiento en su hipótesis, teorías y leyes. (Pineda, 2015).

Por el método utilizado, es una investigación analítica, porque analiza las conceptualizaciones relacionadas con la materia en estudio, para analizar sus elementos en forma profunda y poderlo comprender con mayor profundidad, descomponiéndolo en sus elementos para observar su naturaleza, las causas y sus efectos, (Babaresco, 2013).

Según el diseño, es correlacional porque va estudiar la asociación entre las dos variables en estudio.

2. Población-Muestra

La población estuvo constituida por los enfermeros que rotan en el Servicio de Emergencia del Hospital III- EsSalud, Chimbote, los cuales fueron 24.

Criterios de inclusión:

Licenciados de enfermería que rotan en el Servicio de Emergencia del Hospital III- EsSalud que deseen participar en el estudio, mediante la firma de autorización.

Criterios de exclusión:

Licenciados de enfermería que rotan en el Servicio de Emergencia del Hospital III- EsSalud y no se encuentren laborando actualmente por encontrarse de vacaciones o cuenten con descanso médico al momento de la aplicación del instrumento.

Unidad de análisis

La unidad de análisis son los Licenciados de enfermería que roten en el Servicio de Emergencia del Hospital III- EsSalud que deseen participar en el estudio.

3. Técnicas e instrumentos de investigación

El método de recopilación de datos fue el interrogatorio, la técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el cual estuvo constituido por dos secciones: en la primera sección se estudió la variable independiente, los factores en estudio del desempeño laboral, se utilizó el instrumento elaborado por Barón (2013) el cual fue validado por Mori en el 2017, la cual tuvo como resultado un índice de *alfa de Cronbach* de 0.86 la cual confirma la alta fiabilidad del instrumento, el cual consta de 19 preguntas, conformada por 12 preguntas que corresponden a los factores extrínsecos y 7 enfocadas a los factores intrínsecos, el cual tendrá las siguientes categorías: Mala (1), Regular (2), Buena (3), Muy buena (4) y Excelente (5).

La valoración de los ítems se realizó utilizando las siguientes categorías:

Los factores extrínsecos:

- Mala 12– 21 puntos.
- Regular 22-31 puntos.
- Buena 32-41 puntos.
- Muy buena 42 – 51 puntos.
- Excelente 52 – 60 puntos.

Los factores intrínsecos:

- Mala 7– 12 punto.
- Regular 13-18 puntos.

- Buena 19-24 puntos.
- Muy buena 25-30 puntos.
- Excelente 31-35 puntos.

Haciendo un total de 95 puntos.

La segunda parte la constituye el test diseñado por las licenciadas en enfermería Díaz y Gaviria (2013), que comprende 21 ítems el cual nos permitirá evaluar el desempeño de los profesionales de enfermería a través de tres dimensiones: 8 ítems para las competencias cognitivas, 7 ítems para las competencias actitudinales-sociales, 6 ítems para las competencias de capacidad técnica, el cual fue validada por Díaz (2018) a través de una prueba piloto cuya confiabilidad y validez fueron corroboradas por un grupo de jueces expertos integrado por 3 especialistas, presentando los ítems del instrumento una aceptable y buena consistencia interna donde el α de Cronbach fue (0,9), lo cual se considera confiable porque el valor supera superior a 0,7 de puntuación.

Se evaluará según la escala de Likert, la cual tendrá las siguientes categorías según la frecuencia e intensidad de los mismos de 0 a 3 puntos: Nunca (0), Algunas veces (1), Casi siempre (2), Siempre (3). Dando como resultados según la puntuación obtenida.

Nivel de desempeño profesional:

- Bajo: 0 – 21,
- Medio: 22 – 42,
- Alto: 43 – 63.

4. Procesamiento y análisis de la información

La información recogida fue procesada con el programa SPSS versión 23, con lo que se creó la base de datos respectiva.

Para el análisis de los resultados se elaboró tablas, tanto numérica como porcentual. Para ver la relación de las variables en estudio se calculó el coeficiente de correlación de Pearson.

Para interpretar el coeficiente de correlación se tomó en cuenta los rangos que nos propone Ávila (2004):

0.00 $\leq r <$ 0.20 Relación no significativa

0.20 $\leq r <$ 0.40 Relación baja

0.40 $\leq r <$ 0.70 Relación significativa

0.70 $\leq r <$ 1.00 Relación alta

Si $r < 0$ relación inversa (negativa)

Si $r > 0$ relación directa (positiva)

RESULTADOS

Tabla 1: Factores extrínsecos en los enfermeros del servicio de emergencia según nivel. Hospital III EsSalud, Chimbote, 2019.

NIVEL	FACTORES EXTRÍNSECOS							
	REMUNERACIÓN		ENTORNO LABORAL		SUPERVISIÓN		SEGURIDAD LABORAL	
	F	%	F	%	F	%	F	%
EXCELENTE	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
MUY BUENA	6	25.0	2	8.3	0	0.0	4	16.7
BUENA	12	50.0	10	41.7	7	29.2	9	37.5
REGULAR	6	25.0	12	50.0	11	45.8	11	45.8
MALA	0	0.0	0	0.0	6	25.0	0	0.0
TOTAL	24	100.0	24	100.0	24	100.0	24	100.0

Fuente: Encuesta a los enfermeros del Servicio de emergencia, Hospital III EsSalud, Chimbote, 2019.

En la tabla 1 respecto a los factores extrínsecos se aprecia que la mayoría de los enfermeros califican a la remuneración (50 %) como buena, mientras que al entorno laboral (50 %), la seguridad laboral (45,8 %), y la supervisión (45,8 %) como regular, asimismo ningún enfermero califico como excelente a las dimensiones de los factores extrínsecos en estudio y finalmente el 25 % considera mala a la supervisión en el Servicio de emergencia, Hospital III EsSalud, Chimbote.

Tabla 2: Factores intrínsecos en los enfermeros del servicio de emergencia según nivel. Hospital III EsSalud, Chimbote, 2019.

NIVEL	FACTORES INTRÍNSECOS					
	LOGRO		RECONOCIMIENTO		TRABAJO EN SÍ	
	F	%	F	%	F	%
EXCELENTE	2	8.3	0	0.0	0	0.0
MUY BUENA	5	20.8	1	4.2	0	0.0
BUENA	16	66.7	8	33.3	11	45.8
REGULAR	1	4.2	12	50.0	12	50.0
MALA	0	0.0	3	12.5	1	4.2
TOTAL	24	100.0	24	100.0	24	100.0

Fuente: Encuesta a los enfermeros del Servicio de emergencia, Hospital III EsSalud, Chimbote, 2019.

En la tabla 2, en cuanto a los factores intrínsecos, en mayor porcentaje los enfermeros determinan al reconocimiento (50 %) y al trabajo en si (45,8 %) como regular, mientras que al logro (66.7%) lo consideran como buena y finalmente solo el 4.2 considera mala al trabajo en si en el Servicio de emergencia del Hospital III EsSalud, Chimbote.

Tabla 3: Nivel de Desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia. Hospital III EsSalud, Chimbote, 2019.

NIVEL	F	%
ALTO	20	83.3
MEDIO	4	16.7
BAJO	0	0.0
TOTAL	24	100.0

Fuente: Encuesta a los enfermeros del Servicio de emergencia, Hospital III EsSalud, Chimbote, 2019.

En la tabla 3 a cerca del desempeño laboral encontramos que en gran mayoría (83.3%), los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital III EsSalud, Chimbote 2019, presentan un nivel de desempeño laboral alto, mientras que el 16.7% un nivel medio y ninguno de ellos alcanzo un nivel de desempeño laboral bajo.

Tabla 4: Relación entre los Factores extrínsecos y nivel de desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital III EsSalud, Chimbote, 2019

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL	FACTORES EXTRÍNSECOS						TOTAL	
	BUENA		REGULAR		MALA		F	%
	F	%	F	%	F	%		
ALTO	7	70.0	12	100.0	1	50.0	20	83.3
MEDIO	3	30.0	0	0.0	1	50.0	4	16.7
BAJO	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
TOTAL	10	100.0	12	100.0	2	100.0	24	100.0

Fuente: Encuesta a los enfermeros del Servicio de emergencia, Hospital III EsSalud, Chimbote, 2019.

Los niveles de los factores extrínsecos se redujeron para poder encontrar valores estadísticos significativos para una más fácil interpretación y manejo.

En la tabla 4 en relación a los factores extrínsecos con el desempeño laboral, observamos que la mayoría (70%) de los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital III de EsSalud, que califican a los factores extrínsecos como bueno alcanzó un nivel de desempeño laboral alto y el 30 % alcanzó un nivel de desempeño laboral medio. Mientras que el 100% de los enfermeros que consideran a los factores extrínsecos como regular alcanzaron un nivel de desempeño laboral alto.

De los enfermeros que consideran a los factores extrínsecos como mala, el 50 % alcanzo un nivel de desempeño laboral alto, mientras que el otro 50 % alcanzo un nivel de desempeño laboral medio.

Después de verificar que los puntajes de los factores extrínsecos y los puntajes del desempeño laboral tienen una distribución normal y luego de calcular el coeficiente de correlación de Pearson ($r = -0.005$) se puede decir que no existe una relación significativa entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los enfermeros del Hospital III de EsSalud, Chimbote, 2019.

Tabla 5: Relación entre los Factores intrínsecos según nivel de desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia, Hospital III EsSalud, Chimbote, 2019.

NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL	NIVEL DE FACTORES INTRÍNSECOS						TOTAL	
	MUY BUENA		BUENA		REGULAR		F	%
	F	%	F	%	F	%		
ALTO	1	100.0	7	77.8	12	85.7	20	83.3
MEDIO	0	0.0	2	22.2	2	14.3	4	16.7
BAJO	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
TOTAL	1	100.0	9	100.0	14	100.0	24	100.0

Fuente: Encuesta a los enfermeros del Servicio de emergencia, Hospital III EsSalud, Chimbote, 2019.

Los niveles de los factores extrínsecos se redujeron para poder encontrar valores estadísticos significativos para una más fácil interpretación y manejo.

En la tabla 5 en relación a los factores intrínsecos con el desempeño laboral de los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital III de EsSalud, encontramos que el 85.7% consideran a los factores intrínsecos como regular y alcanzaron un nivel de desempeño alto y el 16.7% alcanzó un nivel de desempeño laboral medio.

Mientras que la mayoría (77.8%) de los enfermeros que consideran a los factores intrínsecos como bueno alcanzaron un nivel de desempeño alto, asimismo el 22.2% alcanzaron un nivel de desempeño laboral medio.

Finalmente, el 100% que consideran a los factores intrínsecos como muy bueno alcanzaron un nivel de desempeño laboral alto.

Después de verificar que los puntajes de los factores intrínsecos y del desempeño laboral tienen una distribución normal y luego de calcular el coeficiente de correlación de Pearson ($r = 0.102$) se puede decir que existe una relación no significativa entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los enfermeros del Hospital III de EsSalud, Chimbote, 2019.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

En la tabla 1 acerca de los factores extrínsecos en los enfermeros del servicio del servicio de emergencia del hospital III EsSalud Chimbote, se encontró que la mayoría considera a la remuneración con un 50% (12) como buena, datos similares encontró Soria (2016), quien estudio los determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del Hospital I EsSalud - Tingo María donde el 63.3 % (14) manifestó que el sueldo que reciben si cubre sus necesidades básicas, esto es debido a que la remuneración percibida en Es Salud relativamente es un poco mayor a comparación de las que se otorga en el Minsa y las clínicas privadas, además de los bonos e incentivos laborales que perciben, esto lo certifica Barón (2013) en su estudio “desempeño laboral de los profesionales de enfermería del primer nivel de atención Red Chiclayo - MINSA”, donde encontró que ningún profesional de enfermería menciona que el sueldo es excelente o muy bueno, mientras que el 66% lo considera como mala, para un 27% es regular y tan solo un 8% lo califica como buena, esto es rectificado por Chávez (2015), el cual nos dice que el salario tiene que ser percibidos como justo por los trabajadores y a la vez sentirse satisfechos con los mismos, acorde con sus expectativas, el cual tiene q ser proporcional al trabajo desarrollado. El salario es una motivación compleja, estímulo muy importante, por el cual, trabaja la mayoría de la gente, la gente no trabaja por el dinero en sí mismo, lo que significa que carece de valor intrínseco; pero labora porque el dinero es un medio para adquirir cosas, menciona Iriarte (2011).

Respecto al entorno laboral y el apoyo recibido por los miembros del equipo multidisciplinario de salud que lo acompaña el 50% (12), lo define como regular, datos diferentes a los que encontró Barón (2013) , donde la mayoría lo considera como bueno (31%), mientras que un 25% manifiesta que es regular, el menciona que un entorno laboral optimo contara con un clima agradable cuyas características deber ser claras y muy definidas, donde siempre se tenga presente

lo importante de trabajar en conjunto , manifestando que dos personas darán mayores resultados que un individuo, en un equipo.

En cuanto a la supervisión (capacitaciones y dotación de recursos humanos), se encontró que en mayor número 45,8 % (11) lo consideran como regular y asimismo en menor porcentaje, pero igual de significativo, el 25 % (06) considera mala a la supervisión. Respecto al número de capacitaciones recibidos al año, muchas veces la institución si bien es cierto realiza capacitaciones con regularidad, el personal no puede participar en todos, debido a la recarga laboral o porque simplemente no estuvieron informados de los mismos. En cambio, Barón (2013), encontró que el 58% de los profesionales de enfermería califica como regular el número de capacitaciones a las que asisten y 42% califican como buena el número de capacitaciones que reciben. Si evaluamos al MINSA con EsSalud, en la actualidad la que promueve mayor capacitación es el MINSA quien busca así fortalecer sus niveles de atención, mientras que en EsSalud que por la escasez de recurso humano existe sobrecarga laboral, dificulta la participación permanente en las capacitaciones autofinanciados o los programados por la institución. Respecto al recurso humano Barón (2013), encontró que los profesionales de enfermería consideran la dotación de recursos humanos de salud como mala (48%), mientras que el 47% regular y tan solo el 5% lo califica buena, mientras que Bobadilla (2016), en Es Salud, Chiclayo encontró que el 47.9% de los enfermeros en estudio respondieron “a veces”, y un 41.7% “casi siempre”, se afligen y deprimen por la falta de recursos humanos generando sentimientos de impotencia que como consecuencia afectan su desempeño laboral al tratar de otorgar un cuidado con calidad y calidez a pesar de las circunstancias. Según el diario Gestión (2019), EsSalud tiene déficit de 9,000 enfermeras a nivel nacional y el hospital III no es ajeno a esa realidad, donde observamos en la sala de observación de emergencia que cada enfermera cuida un promedio de 18 pacientes por turno cuando el estándar es de 01 enfermero para cada 06 pacientes en la sala de observación y 01 enfermero para 03 pacientes en la unidad de vigilancia intensiva, según la norma técnica de salud n° 042 de los servicios de emergencia- MINSA (2007).

Con respecto a la seguridad laboral se encontró que el 45,8 % (11), lo calificaron solo como regular, respecto a las atenciones brindadas al día Bautista, Meza y Jiménez (2012), encontraron que el 37% está a cargo de 27 a 37 pacientes y el 30% de 16 a 26 pacientes, mientras que Hajar, López y Reyna (2014), encontraron que el 32.9 % del personal de enfermería expresa que el promedio de pacientes a cargo es de 31 a 40 por día, así mismo el 35.6% refieren que el número de pacientes con grado de dependencia II es de 10 a 20 por día y un 46.6% expresan que el número de pacientes con grado de dependencia III es de 6 a más, aumentando así la carga laboral, considerando que a mayor número de pacientes por ambiente crece el índice de complicaciones y mortalidad. En cuanto a las medidas de bioseguridad, Barón (2013), encontró en su estudio, que el cumplimiento de las medidas de bioseguridad en los diferentes establecimientos de salud de la Red Chiclayo MINSA, es calificada como regular 45%, para un 28% es muy buena, y el 27% lo califico como buena, mientras que ningún enfermero considero el cumplimiento de estas medidas como excelente. Mientras que para el equipamiento Soria (2016), en su estudio encontró que el 40,9 % (9) manifiestan que si cuenta con los equipos requeridos para la realización de las actividades y funciones sin embargo el total de encuestados 100% (22) consideran que su centro laboral no cuenta con la infraestructura adecuada y óptima para el desarrollo de sus actividades con eficiencia, siendo necesario para poder brindar cuidados de enfermería de calidad, las instituciones de salud debe brindar las condiciones necesarias para que el desempeño laboral sea el ideal y adecuado a las características del recurso humano; sabiendo que esto influye directamente en los cuidados que otorgan, como expresión y evidencia del desempeño laboral del profesional de enfermería.

En la tabla 2 referente a los factores intrínsecos en los enfermeros del servicio del servicio de emergencia del hospital III EsSalud Chimbote, en la dimensión logro la mayoría con un 66.7% (16) lo consideran como buena, similar a lo que se encontró Soria (2016), donde el 100% (22), manifestaron que si ponen en práctica las competencias aprendidas durante su formación académica en su área de trabajo a diferencia de Gonzales (2017), donde el 61,4% (35) indicaron que casi nunca fueron reconocido por algún logro. Barón (2013), menciona que el logro es alcanzar una meta, un objetivo que todo profesional se propone internamente, siendo muy importante que el profesional se identifique con su centro laboral y lo haga parte de ese logro.

Así mismo en mayor porcentaje los enfermeros en estudio califican al reconocimiento (50 %) solo como regular, esto lo menciona Iriarte (2011), donde nos dice que la situación actual de la salud hace olvidar a los supervisores y gerentes que deben cuidar e incidir más en el cuidado del profesional que está a su cargo y valorar más su trabajo, datos muy diferentes encontró Soria (2016), donde la mayoría (63,6%) (14) considera como bueno los reconocimientos recibidos por el desempeño en sus labores.

Mientras que al trabajo en si la mayoría la califica como regular, datos similares a los que encontró Barón (2013), donde el apoyo que se brinda a la labor diaria por parte de los supervisores, es calificado en un 37% como regular, asimismo el 28% lo consideran que es buena y respecto a las opiniones y críticas constructivas en los establecimientos de salud pertenecientes a la Red Chiclayo, según los encuestados se dan a veces (31%) y siempre (30%).

Según la tabla 3, evaluación del desempeño laboral de los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital III EsSalud, Chimbote se encontró que el 83.3% presentan un desempeño laboral alto, mientras que el 16.7% un nivel medio y ninguno de ellos registra un nivel de desempeño laboral bajo, similar a Chung y Salas (2018), que estudiaron el desempeño en los profesionales de enfermería del área de emergencia Hospital Regional de Trujillo donde el 6% tienen un buen desempeño, el 53% muy bueno y el 41% excelente, el cual puede

deberse a que se cuenta con el personal capacitado que cumplen con las acciones asignadas y los resultados esperados, para alcanzar los objetivos de la institución, mientras que Campos (2017), encontró que los enfermeros del Servicio de Emergencia del Hospital de Vitarte, un 65% presentan un desempeño laboral regular, mientras que en el 20% (08) es eficiente y en el 15% (06) es deficiente a diferencia de Ortega (2016), la cual estudio el desempeño de los enfermeros del Servicio de Emergencia del Hospital II EsSalud, Huánuco encontrando que el 82,6% (19) tuvo un desempeño regular y en el 17,4% (4) fue bueno, al igual que Gonzales (2017), que estudio a los enfermeros del Hospital III EsSalud- Chimbote, donde el 63.2 % siente que su desempeño ha disminuido, mientras que el 17.5 % de vez en cuando, disminuyendo así la calidad de los cuidados y la productividad.

En la tabla 4 se estudia la relación entre los Factores extrínsecos y el nivel de desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital III Es Salud, Chimbote, 2019 donde se encontró que el 100 % (12) de enfermeros que consideraron a los factores extrínsecos (remuneración, supervisión, entorno y seguridad laboral) como regular y el 70.0 % (7) que lo consideraron como bueno alcanzaron un alto nivel de desempeño laboral. Respecto al salario, Soria (2016), encontró que 91.7 % (11) de enfermeros con buen desempeño laboral, manifiestan que el salario si cubren sus necesidades básicas, esto debido a que los sueldos en EsSalud, es considerado mayor a comparación del Minsa y las clínicas privadas, datos contradictorios reporto Bobadilla (2016), donde los enfermeros en estudio respondieron que “a veces” con un 47.9%, “casi siempre” con un 43.8%, y “casi nunca” con un 8.3% el salario constituyen un factor externo en su desempeño. En cuanto a la supervisión, Soria (2016), encontró que el 75.0 % (9) de profesionales con buen desempeño laboral, manifiestan que si han participado en programas de capacitación mientras que en seguridad laboral el 66.7 % (8) de profesionales con buen desempeño, manifiestan que si cuenta con el equipamiento requerido, mientras que el 12 (100.0%) de profesionales con buen desempeño laboral, manifiestan que si conocen las medidas de seguridad del paciente en toda su amplitud, mientras que Bobadilla (2016), nos

dice que un ambiente agradable favorece la disposición al trabajo; y el encuentra una relación con el desempeño laboral en su trabajo de investigación donde los enfermeros encuestados contestaron en su mayoría “a veces” con un 47.9%, seguido de un 41.7% un “casi siempre”, el ambiente físico como: temperatura, ruidos, son causa de “bajo” rendimiento en el personal. Los enfermeros del área de emergencia del hospital III a pesar de solo considerar como regular a los factores extrínsecos en estudio, obtuvieron en su mayoría un buen nivel de desempeño laboral, esto puede ser a que están comprometidos con su profesión, con su servicio y con la labor que ejercen en bienestar del paciente.

Según la tabla 5 donde se estudia la relación entre los factores intrínsecos con el desempeño laboral en los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital III Es Salud, Chimbote, 2019 encontramos que el 77.8 % (12) de enfermeros que consideraron a los factores intrínsecos (logro, reconocimiento y trabajo en sí) como regular alcanzaron un alto nivel de desempeño, mientras que el 14.3 % (2) obtuvieron un nivel de desempeño medio. Chávez (2015), en su estudio factores asociados al desempeño profesional del enfermero en el hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins, menciona que personal que es reconocido y valorado por su trabajo lograra alcanzar un alto desempeño tal como lo describe y esto se refleja en el estudio de Soria (2016), el cual describe la relación entre el desempeño laboral y los reconocimientos, donde 12 (100.0%) de profesionales con buen desempeño laboral, manifiestan que si recibieron reconocimientos por el desempeño en sus labores, esto confirma lo que Cedeño (2011), citado por campos (2017), donde menciona que se debe hacer reconocimientos a los empleados por sus logros , haciéndolos sentir más valorados, permitiendo obtener un mejor desempeño, viéndose reflejado en la calidad de atención que se le otorga al paciente.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Los factores extrínsecos presentes en el desempeño laboral de los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital III EsSalud, Chimbote son: la remuneración, la supervisión, el entorno y la seguridad laboral donde la mayoría califica a la remuneración como buena y al entorno laboral, la supervisión y la seguridad laboral como regular.

Los factores intrínsecos presentes en el desempeño laboral de los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital III EsSalud, Chimbote son: el logro, el reconocimiento y el trabajo en sí, mencionando la mayoría al logro como buena y el reconocimiento y trabajo en si como regular.

Los enfermeros del servicio de emergencia del Hospital III EsSalud, en su mayoría presentan un nivel de desempeño laboral alto, mientras que ninguno de ellos alcanzo un nivel de desempeño laboral bajo.

No se encuentra una relación significativa (-0.005) entre los factores extrínsecos y el desempeño laboral de los enfermeros del Hospital III de EsSalud, Chimbote. Sin embargo, podemos apreciar que la mayoría de los enfermeros en estudio que califican a los factores extrínsecos como bueno y regular alcanzaron un nivel de desempeño laboral alto.

No se encuentra una relación significativa (-0.005) entre los factores intrínsecos y el desempeño laboral de los enfermeros del Hospital III de EsSalud, Chimbote. Aunque observamos que la mayoría de enfermeros que consideran a los factores intrínsecos como bueno y regular alcanzaron un nivel de desempeño alto.

RECOMENDACIONES

Se recomienda:

Mejorar la dotación de recursos humanos en el servicio de emergencia del hospital III EsSalud, Chimbote donde existe una brecha significativa de enfermeros el cual permita brindar una mejor atención, de calidad y de manera oportuna al usuario.

Programar cursos de capacitación impulsados por el servicio de enfermería y /o área de capacitación de la institución y a la vez realizar un cronograma en donde el personal en su totalidad pueda participar de estos de tal manera que mantenga actualizado sus conocimientos que le facilite un desempeño laboral óptimo.

Que se programen actividades sociales de distracción de manera regular el cual ayude al fortalecimiento de las relaciones interpersonales entre el personal en estudio.

A los jefes de servicio que valoren a su personal a través del reconocimiento de su trabajo de manera frecuente ya sea a través de felicitaciones, distinciones, etc. Esta actividad dará oportunidad al crecimiento individual estimulando la participación en resolución de problemas.

Que los futuros profesionales continúen investigando referente al tema en búsqueda de otros factores no mencionados en el presente trabajo del desempeño laboral.

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- Arroyo, L. (2015). *Estrés relacionado con el desempeño laboral de enfermeras de un Hospital de Nuevo Chimbote*. Tesis para optar el Título Segunda Especialidad Profesional de Segunda Especialidad en Enfermería presentada a la Escuela de Enfermería de la Universidad San Pedro. Disponible en:
http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/3303/Tesis_52796.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Andaviza, J. (2014). *Síndrome de burnout en los enfermeros del departamento de emergencia del hospital Luís Nicasio Sáenz*. Tesis para obtener el grado de magister en ciencias de la salud con mención en “dirección y gestión de los servicios de salud” presentado a la facultad de ciencias de la salud Universidad San Pedro.
- Arroyo, J., Hartz, J. y Lau, M. (2011). *Recursos humanos en salud: Evidencias para la toma de decisiones, presentada a la Dirección de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos del Ministerio de salud*. Serie Bibliográfica Recursos Humanos en Salud; N°14. Disponible en:
<http://www.minsa.gob.pe/dggdrh/libros/pdf/s1/I14.%20Recursos%20Humanos%20en%20Salud%2027.06.11.pdf>
- Barahona, A., Vidaurre, E., Sevilla, F., Rodríguez, J. y Monge, S. (2013). El trabajo nocturno y sus implicaciones en la salud de médicos y enfermeras de los hospitales de la Caja Costarricense del Seguro Social en Costa Rica. *Med. leg. Costa Rica [online]. 2013, vol.30 (n.1) pp. 17-36*. Disponible en <http://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v30n1/art03v30n1.pdf>
- Barón, J. (2013). *Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red Chiclayo – MINSA*. Tesis para título de licenciado en enfermería presentada a la Facultad de Medicina de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo- Chiclayo. Recuperado de:
http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/179/1/TL_Baron_Rodriguez_JovannaKatherine.pdf
- Bautista, L., Meza, J. y Jiménez, S. (2012). “Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander – Colombia”. *Rev. Ciencia y Cuidado Vol.9*. Disponible en:
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=2ahUKEwiB9Yz114bfAhVuxFkKHX3NBosQFjABegQICRAC&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2Fdescarga%2Farticulo%2F4114602.pdf&usq=AOvVaw1fyG-wUbHZ2NvLMibV7Asa>

- Benner, P. (1984). De principiante a experto: Excelencia y poder en la práctica de enfermería clínica. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/Modelos09/patricia-benner>
- Berón, D. y Palma, F. (2011). Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería. Tesina de grado presentado a la escuela de Enfermería de la Universidad Nacional de Cuyo, Malargüe. Recuperada de: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5918/beron-daniela.pdf
- Bobadilla, E. (2016). *Factores motivacionales y desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Es salud Chiclayo*. Tesis para obtener el grado académico de magister en gestión de los servicios de la salud presentada a la Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/2741/bobadilla_ae.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bustillo, M., Rojas, J., Sánchez, A., Sánchez, L., Montalvo, A. y Rojas, M. (2015). Riesgo psicosocial en el personal de enfermería del Servicio de urgencias del hospital universitario de Cartagena. Presentado a la facultad de Enfermería, Universidad de Cartagena. *Revista Duazary*, 12 (1): 32 - 40. Disponible en: <http://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/139>
- Campos, M. (2018). *Factores motivacionales en el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte, Lima*. Tesis para grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12652/Campos_HM_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cárdenas L., Velasco C. y Fabela, M. (2012). Desempeño laboral del personal de enfermería: una visión de género. Presentado a la Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca. *Revista horizontes 4*: 9-26. Recuperado de: http://www.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vol4/DESEMPEÑO_LABORAL_DEL_PERSONAL.pdf
- Carrero, I. y Hernández, C. (2011). *“Impacto del estrés en el desempeño laboral del profesional de Enfermería”*. Investigación Científica presentada en Universidad de Carabobo, Venezuela. Disponible: <https://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/3851/1/Impacto-del-estres-en-el-desempeno-laboral-del-profesional-de-Enfermeria.html>

- Castillo, A. (2013). *Síndrome de burnout y desempeño laboral del enfermero en el hospital nacional Víctor Larco Herrera*. Tesis de licenciatura presentada a la Escuela de Enfermería de la Universidad Ricardo Palma, Perú, Lima. Recuperado de: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/332/1/Castillo_ak.pdf
- Colegio de Enfermeros del Perú, (2002). Reglamento de la Ley del trabajo de Enfermería Ley N° 27669 Decreto supremo N° 004-2002-SA. Disponible en: <http://cr3.org.pe/views/layout/default/wp-content/uploads/2015/10/reglamento27669.pdf>
- Congreso de la república, (2002). Ley del Trabajo de la Enfermera(o), Ley N° 27669. Disponible en: http://www.essalud.gob.pe/downloads/c_enfermeras/ley_de_trabajo_del_enfermero.pdf
- Consejo Internacional de Enfermeras, (2002). Definición de enfermería. Disponible en: <https://www.icn.ch/es/politica-de-enfermeria/definiciones>
- Coronado, I. (2006). *“factores laborales y niveles estrés laboral en enfermeros de los servicios de áreas críticas y medicina del hospital nacional Daniel A. Carrión”*. Tesis para título profesional de licenciada en enfermería, presentada a la Escuela Profesional de Enfermería. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1011/1/Coronado_IL.pdf
- Chávez, C. (2014). *Factores asociados al desempeño profesional del enfermero(a) que labora en el área de salud mental, hospital nacional Edgardo Rebagliati Martins*. Tesis para optar el título de especialista en Enfermería mental y psiquiatría presentado a la la facultad de medicina humana de la universidad nacional mayor de San Marcos. Recuperado de: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4928/1/Chavez_Camacho_Cecilia_Victoria_2015.pdf
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General De La Administración Mexico: McGraw-Hill*. Recuperado: <https://es.slideshare.net/123456789rony/introduccionala-teora-general-de-la-administracioninalbertochiavenatomcgrawhill7maedicion-2>
- Chen, L., David, E., Tim, E., Stilwell, R., Travis, B., Van lerberghe, T. y Zurn, W. (2015). "Informe Sobre la: Salud en el Mundo-OMS 2006". Organización Mundial de la Salud. Disponible: http://www.who.int/whr/2006/whr06_es.pdf. Consultado el 01 030

- Chung, K., Salas, J. (2018). “*Nivel de estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en enfermeros del servicio de emergencia hospital regional docente de Trujillo*”. Tesis para optar el título profesional de licenciada en enfermería presentado a la escuela profesional de enfermería de la Universidad Privada Antenor Orrego. Recuperado de : http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4349/1/RE_ENFE_KAROL.CHUNG_JENNY.SALAS_NIVEL.DE.ESTRES.LABORAL_DATOS.PDF
- Diario gestión (2019). Sección de economía. EsSalud tiene déficit de 5,000 médicos y 9,000 enfermeras. Recuperado de: <https://gestion.pe/economia/fiorella-molinelli-necesitamos-incorporar-9000-enfermeras-y-5000-medicos-mas-para-asegurar-atencion-oportuna-noticia/>
- Díaz, C., Gutiérrez, H. y Amancio, A. (2017) Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Rev Cuid.* 2018; 9(1): 1973-87. Doi: <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>
- Díaz, I. y Gaviria, K. (2013). *Estrés Laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del hospital II -2 Tarapoto*. Tesis de licenciatura presentada a la universidad nacional de San Martín, Lima-Perú. Recuperado de: <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/handle/11458/517>
- Federación Iberoamericana de Enfermería en Urgencias y Emergencias, (2007). Perfil profesional de la enfermería de urgencias, emergencias y desastres. Disponible en: http://www.enfermeriadeurgencias.com/images/archivos/perfil_ibameue.pdf
- Franco, D. y Fuentes, S. (2005). *Factores que inciden en el Estrés laboral en el personal de Enfermería del Hospital Nacional San Rafael*. Tesis para título de licenciatura en psicología presentada a la universidad Francisco Gavidia, El Salvador. Recuperado de <http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/8273/2/158.72-F825f-CAPITULO%20I.pdf>
- García, K. y Leandres, S. (2018). *Carga laboral y satisfacción de las enfermeras del servicio de emergencia del hospital nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo - Es salud, Arequipa*. Tesis presentada a la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, para obtener el título profesional de enfermera. Recuperado: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/unsa/5332/engaorkh.pdf?sequence=1&isallowed=y>

- González, L. (2017). *Síndrome de Burnout y Desempeño laboral en el departamento de enfermería del Hospital III Essalud Chimbote*. Tesis para título profesional de licenciado en administración presentado a la facultad de ciencias empresariales de la universidad cesar vallejo, Nvo Chimbote. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18704/gonzales_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gonzales, M. (2017). *Grado de motivación por el trabajo y su relación con el desempeño laboral en enfermeras servicios de medicina*. Tesis presentada a la facultad de enfermería de la universidad Inca Garcilaso de la Vega, para optar el título de segunda especialidad en enfermería en administración y gerencia de los servicios de salud. Disponible en: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2506/SEG_ESPEC_GONZALES%20AGUIRRE%20MAR%C3%8DA%20HILDA.pdf?sequence=2
- Guerrero, V., López, L., Mavisoy, S., Rodríguez, K., Rosero, C. y Acosta, M. (2010). Desempeño del profesional de enfermería en el área asistencial en una institución de salud de la ciudad de Pasto – Nariño 2009-2010. *Revista unimar* 55: 43-51. Recuperado de: <http://www.umariana.edu.co/ojs-editorial/index.php/unimar/article/viewFile/191/168>
- Herzberg, F. (1959). Teoría de los dos factores. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/teoria-de-los-dos-factores-de-herzberg/>
- Hijar, R., Lopez, R. y Reyna, J. (2015). *Factores personales e institucionales y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el Hospital de Ventanilla*. Tesis para título profesional de licenciado en enfermería presentada a la universidad nacional del callao. Recuperado de: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1579>
- Iriarte, L. (2011). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de enfermería en el Complejo Hospitalario de Navarra*. Tesis de doctorado presentado a la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Pública de Navarra, Pamplona. Recuperado de <http://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/6156/TFM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lizana, D., Piscocoya, F. y Quichiz, S. (2018). Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un Hospital de Lima. Trabajo académico para título de especialista en enfermería en emergencias y desastres. Recuperado de: http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Manrique, M. y Rodríguez, S. (2017). *Desempeño laboral en enfermeras(os) de los servicios de hospitalización, hospital III Goyeneche, Arequipa*. Tesis presentada a la Universidad nacional de San Agustín de Arequipa para obtener el título profesional de enfermera. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5334/ENmacrmf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Marchena C. y Medina, I. (2013). *Estrés psicológico en enfermeras de la unidad de cuidados intensivos en hospitales de nivel III, Trujillo*. Tesis para título profesional de enfermería presentada a la Universidad privada Antenor Orrego. Disponible en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/265/1/MARCHENA_CAROLINA_ESTRES_PSIICOLOGICO_ENFERMERAS.docx
- Machillanda, D. (2005). “*Desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el hospital Vargas de Caracas durante el segundo trimestre del 2005*”. Tesis para optar el título de enfermería disponible en: <http://saber.ucv.ve/bitstream/123456789/344/1/tesis%20dubraska.pdf>
- Ministerio de salud, (2007). Norma técnica de salud de los servicios de emergencia. Servicio de emergencia. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/NT042emerg.pdf>
- Mori, C (2017). *Factores motivacionales y desempeño laboral de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Trujillo*. Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en gestión pública, presentada a la escuela de postgrado de la universidad cesar vallejo. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17673/mori_uc.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muñoz, R. y Ramírez, L. (2013). *Relación entre los factores personales e institucionales con las prácticas de medidas de bioseguridad de las enfermeras del servicio de emergencia de/ Hospital Daniel Alcides Carrión*. Tesis para título profesional de licenciado en enfermería, presentada a la universidad nacional del callao. Recuperado de: http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/195/Rosa_Tesis_T%C3%ADtulo profesional_2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Normas legales el peruano, (2002). *Reglamento Ley 27604 Atención Emergencia*. Pág. 235337. Disponible en: <http://www.redcusconorte.gob.pe/index.php/atencion-integral/normas-tecnicas-en-salud/servicios-de-salud/normas-tecnicas-en-salud/servicios-de-salud/actividades-obligatorias/01-ds-016-2002-sa-reglamento-ley-27604-atencion-emergencia-pdf/detail>

- Organización mundial del trabajo, (2014). Guía de diagnóstico empresarial. Desempeño laboral. Recuperado de: https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_622651.pdf
- Ortega, K. (2016). “*Liderazgo y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del hospital II EsSalud, Huánuco*”. Tesis para grado de magister en gerencia en servicios de salud presentado a la universidad de Huánuco. Disponible en: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/260/Informe%20Liderazgo%20y%20desempe%20c3%b1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Puertas de García, M., Rodríguez, Y., Alvarado, A., Pineda, J. y Rodríguez, R. (2008). *Factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería de sala de partos del Hospital Central Universitario*”. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos12/facmot/facmot2.shtml>
- Reynaga, Y. (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas*. Tesis presentada a la universidad nacional José maría Arguedas para optar el título profesional de licenciado en administración de empresas. Disponible en: http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rueda, Y. (2014). *Motivación del personal de enfermería para la calidad de cuidado de usuarios y usuaria*. Tesis presentada a la Universidad Nacional Experimental de los llanos central Rómulo Gallegos. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8774/Alc%C3%A1ntara_SPL.pdf?sequence=1
- Salazar, C. (2009). *Factores de riesgos laborales en el personal de Enfermería del Hospital Luis Razetti*. Tesis Para optar el grado de especialista en medicina ocupacional, presentada a la Universidad Nacional Experimental de Guayana, Venezuela. Disponible en: <https://docplayer.es/9877244-Factores-de-riesgos-laborales-en-el-personal-de-enfermeria-del-hospital-luis-razetti.html>
- Salazar, M. (2009). La formación de competencias profesionales en el área de enfermería. Participante del Doctorado: *Innovaciones Educativas 6ª término UNEFA. Caracas*. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos73/formacion-competencias-profesionales-area-enfermeria/formacion-competencias-profesionales-area-enfermeria2.shtml>

- Soria, S. (2016). “*Determinantes del trabajo en el desempeño laboral de los licenciados de enfermería en el hospital I Essalud - tingo maría*”. Tesis para grado de magister en ciencias de la salud, presentada la universidad de Huánuco. Recuperado de: <http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/280/SORIA%20MACHUCA%20SAMUEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tesfaye, T., Abera, A., Hailu, F., Nemera, G. y Belina, S.(2015) Análisis de los factores que afectan al rendimiento de las enfermeras que trabajan en el Hospital de la Universidad de Jimma especializada en Jimma Ciudad, Región de Oromia, Etiopía Sur-Oeste. *Revista de Enfermería y Cuidado*, 4(6): 312. Recuperado de : <https://www.omicsonline.org/open-access/assessment-of-factors-affecting-performance-of-nurses-working-atjimma-university-specialized-hospital-in-jimma-town-oromia-regions-2167-1168-1000312.php?aid=65245>
- Vásquez, T. (2011). *Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud, Centro Quirúrgico HRDLM, Chiclayo*. Tesis para grado académico de magíster en enfermería presentado a la escuela de postgrado universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Disponible en: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/573/1/TM_Vasquez_Torres_MarthaLuz.pdf
- Zúñiga, C. (2013). Rendimiento laboral en enfermeros (as) del Hospital y Hotel La Católica asociado con la apnea del sueño y el síndrome metabólico. Tesina presentada a la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología. Recuperado de: <http://bb9.ulacit.ac.cr/tesinas/publicaciones/045064.pdf>

ANEXOS Y APÉNDICE

N°	Nombre	Pág.
1	Instrumento para determinar los factores que influyen en el Desempeño laboral de los enfermeros del servicio de emergencia Hospital III EsSalud – Chimbote.	49
2	Consentimiento Informado.	51
3	Matriz de Consistencia.	52
4	Los mecanismos de protección de derechos humanos.	54
5	Matriz datos de las variables: Factores-Desempeño.	55
6	Certificado de validez de los instrumentos.	57
7	Muestra del consentimiento informado.	59
8	Muestra de aplicación del instrumento.	61

ANEXO N°01

INSTRUMENTO PARA DETERMINAR LOS FACTORES QUE INFLUYEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS ENFERMEROS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL III ESSALUD- CHIMBOTE.

FORMATO DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EN ESTUDIO: Barón (2013).

FACTORES EXTRINSECOS:	Excel ente (5)	Muy Buena (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (1)
REMUNERACIÓN:					
1. Cómo considera usted la remuneración recibida por su trabajo mensualmente:					
2. Y los incentivos laborales que recibe: bonos, uniformes, escolaridad, gratificaciones, canasta familiar. etc.).					
ENTORNO LABORAL:					
3. Como define usted el entorno donde labora					
4. Como califica el apoyo recibido por parte del equipo de salud que lo acompaña.					
5. El jefe del establecimiento de salud, le brinda facilidades para el desarrollo de su trabajo.					
SUPERVISIÓN:					
6.-Cómo califica el número de capacitaciones recibidas al año:					
7. Cómo considera usted la dotación de recursos humanos de su institución.					
SEGURIDAD LABORAL:					
8.-Cómo califica el número de atenciones brindadas al día					
9. Cómo es el abastecimiento de materiales e implementos en su centro de trabajo.					
10. Se cumple con las normas de bioseguridad en el establecimiento.					
11. Cómo califica el cumplimiento de sus derechos en la institución					
12. Cómo califica el ambiente donde labora diariamente (iluminación, riesgos, etc.)					
Factores intrínsecos.					
LOGRO					
13. Cómo es la identificación con su sede de trabajo.					
14. Considera que su trabajo en el área de salud le ha brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal.					
15. Considera que su trabajo en el área de salud le ha brindado la oportunidad de desarrollar sus competencias					
RECONOCIMIENTO					
16. Cómo califica el reconocimiento recibido por su institución hacia su labor profesional.					
17. Ha recibido premios, delegación de nuevas responsabilidades y/o felicitaciones por su desempeño laboral.					
TRABAJO EN SI:					
18. Cómo califica el apoyo brindado por su supervisor y/o jefe ante su labor diaria.					
19. Recibe críticas u opiniones constructivas sobre su trabajo, para mejorar y crecer profesionalmente.					

FORMATO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL: Díaz y Gaviria (2013).

Nº	DESEMPEÑO PROFESIONAL	NUNCA (0)	ALGUN AS VECES (1)	CASI SIEMPRE (2)	SIEMPRE (3)
1	¿Conoce las patologías más frecuentes que presentan los pacientes de su servicio?				
2	¿Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica?				
3	¿Toma decisiones oportunas en el cuidado de la integridad del paciente?				
4	¿Brinda cuidados de enfermería adecuados según la necesidad de cada paciente?				
5	¿Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada?				
6	¿Reconoce los signos y síntomas de las diferentes patologías de los pacientes?				
7	¿Valora y planifica los cuidados de enfermería según necesidad de los pacientes?				
8	¿Anota en la historia clínica todos los procedimientos realizados en el paciente?				
9	¿Brinda soporte emocional a la familia?				
10	¿Brinda preparación psicológica antes de cada procedimiento?				
11	¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo?				
12	¿Respeto la privacidad del paciente?				
13	¿No comenta con las demás personas la situación del usuario sin fundamento?				
14	¿No brinda información sobre la salud del paciente sin autorización médica?				
15	¿Respeto las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario (nutricionista, psicólogo, terapeutas físicos)?				
16	¿Verifica la indicación médica antes de aplicar el tratamiento a cada paciente?				
17	¿Aplica correctamente los medicamentos utilizando los diez correctos?				
18	¿Prepara el material y el equipo necesario antes de cada procedimiento?				
19	¿Realiza el lavado de manos antes y después de cada procedimiento?				
20	¿Practica las medidas de bioseguridad?				
21	¿Aplica las medidas de asepsia antes de realizar cada procedimiento?				

ANEXO N°02

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado participante:

Soy egresado del Programa de Estudios de Enfermería de la Universidad San Pedro, estoy realizando un trabajo de investigación sobre los “factores que influyen en el desempeño laboral de los enfermeros del servicio de emergencia Hospital III EsSalud-Chimbote”, El propósito de esta ficha es lograr la autorización de los participantes para la aplicación de los instrumentos (cuestionarios) de investigación.

Ha sido seleccionado para participar en esta investigación, la participación en este estudio es voluntaria, si usted accede a participar, se le pedirá sea honesto en sus respuestas. Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas; si tiene alguna duda, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación.

Autorización:

He leído el procedimiento descrito arriba. Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informada de que la meta de este estudio es para fines de mejorar la carrera de Enfermería.

FIRMA DEL PARTICIPANTE

FECHA

ANEXO N° 03

Matriz de consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>¿Cuáles son los factores que influyen en el desempeño laboral de los enfermeros del servicio de emergencia Hospital III EsSalud-Chimbote, 2019?</p>	<p>General</p> <p>Establecer la relación entre los factores en estudio con el desempeño laboral de los enfermeros del servicio de emergencia Hospital III EsSalud-Chimbote, 2019.</p> <p>Específico</p> <p>-Identificar los factores intrínsecos y extrínsecos del entorno laboral de los enfermeros del servicio de emergencia Hospital III EsSalud-Chimbote, 2019.</p> <p>-Evaluar el desempeño laboral de los enfermeros del servicio</p>	<p>Los factores intrínsecos y extrínsecos influyen en el desempeño laboral de los enfermeros del servicio de emergencia Hospital III EsSalud-Chimbote, 2019.</p>	<p>Variable independiente</p> <p>Factores en estudio:</p> <p>Se utilizará el instrumento elaborado por Barón el cual consta de 23 preguntas.</p> <p>1.- Dimensión factores intrínsecos, 12 ítems el cual tendrá las siguientes categorías: Mala (1), Regular (2), Buena (3), Muy buena (4) y Excelente (5), dando como resultados según la puntuación obtenida.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mala 07– 12 puntos. 2. Regular 13-18 puntos. 3. Buena 19-24 puntos. 4. Muy buena 25 – 30 puntos. 5. Excelente 31 – 35 puntos. <p>2.-Dimensión factores extrínsecos: 7 ítems el cual tendrá las siguientes categorías: Mala (1), Regular (2), Buena (3), Muy buena (4) y Excelente (5), dando como resultados según la puntuación obtenida.</p>	<p>Investigación cuantitativa, básica, descriptivo correlacional, muestra constituida por 24 enfermeros del servicio de Emergencia del Hospital III Es Salud-Chimbote.</p> <p>Instrumento a utilizar elaborado por Barón para evaluar los factores en estudio del desempeño laboral</p>

	<p>de emergencia Hospital III EsSalud-Chimbote, 2019.</p> <p>-Relacionar los factores en estudio con el desempeño laboral de los enfermeros del servicio de emergencia Hospital III EsSalud-Chimbote, 2019.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Mala 12– 41 punto. • Regular 22-31 puntos. • Buena 32-41 puntos. • Muy buena 42-51 puntos. • Excelente 52-60 puntos. <p>Desempeño laboral: Se evaluará el test diseñado por Díaz y Gaviria, de 21 ítems, la cual tendrá las categorías de 0 a 3 puntos: Nunca (0) Algunas veces (1) Frecuentemente (2) Siempre (3). Dando como resultados según la puntuación obtenida.</p> <p>Nivel de desempeño profesional: Bajo: 0 – 21 Medio: 21– 42 Alto: 42 – 63.</p>	<p>y el instrumento diseñado por Díaz y Gaviria para evaluar el desempeño laboral del. Los resultados serán agrupados en tablas de frecuencia absoluta y porcentual y para ver la relación de las variables en estudio se calculó el coeficiente de correlación de Pearson.</p>
--	---	--	--	---

ANEXO N°04

PROTECCION DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LOS SUJETOS

Previa a la aplicación del instrumento, se les hará firmar un consentimiento informado a cada uno de los sujetos. Se le informará detalladamente el procedimiento de la investigación la que tendrá en cuenta el respeto y dignidad de la persona. Se respetará su derecho a la autodeterminación y el conocimiento irrestricto de la información, protegiendo su integridad física, moral y psicológica, respetando su decisión y voluntad.

El instrumento será anónimo a fin de proteger el derecho de privacidad de los sujetos en estudio.

El instrumento, se usará para fines de la investigación teniendo en cuenta el principio de beneficencia y no maleficencia: se hará conocer que la información requerida no va a ser usada en contra del sujeto de estudio y que tampoco se buscará obtener algún beneficio económico.

Durante la aplicación del instrumento los sujetos se les darán un trato justo y privacidad como también los cuestionarios serán eliminados de manera conveniente utilizando mecanismo de confidencialidad y anonimato.

1 4	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	3	3	3	25	16	46	
1 5	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	35	18	48	
1 6	3	3	2	2	2	3	2	1	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	27	17	43	
1 7	3	2	3	3	2	1	1	2	2	2	3	2	3	4	4	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	1	2	2	0	0	2	3	3	3	3	3	3	26	19	47	
1 8	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	33	17	42	
1 9	3	3	4	3	4	1	1	3	3	3	3	3	5	4	4	2	2	2	4	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	34	23	52
2 0	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	20	63	
2 1	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	17	61	
2 2	2	2	3	2	3	3	2	3	4	4	3	2	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	20	62	
2 3	2	2	3	2	3	1	1	2	2	3	3	3	4	2	3	1	3	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	0	2	3	2	3	3	3	3	3	27	16	56	
2 4	3	3	2	2	2	2	1	1	3	2	2	1	3	3	3	1	1	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	24	16	52	

ANEXO N° 06

Certificado de validez del instrumento que evalúa los factores en estudio.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: _____

OBJETIVO: _____

DIRIGIDO a: _____

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Chávez Ventura, Germi María

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctor

VALORACIÓN: De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintaxis y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial/lejosa con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinentes

1. No cumple con el criterio	
2. Bajo Nivel	
3. Moderado nivel	/
4. Alto nivel	

OBSERVACIONES	<p style="text-align: center;"><i>Adecuada</i></p> <hr/> <hr/> <hr/>
----------------------	--


 FIRMA DEL EVALUADOR

ANEXO N° 07

Certificado de validez del instrumento que evalúa el desempeño laboral.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMPETENCIAS COGNITIVAS								
1	¿Conoce las diferentes patologías de su servicio?	✓		✓		✓		
2	¿Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica?	✓		✓		✓		
3	¿Toma decisiones oportunas en el cuidado de la integridad del paciente?	✓		✓		✓		
4	¿Brinda cuidados de enfermería adecuados según la necesidad de cada paciente?	✓		✓		✓		
5	¿Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada?	✓		✓		✓		
6	¿Reconoce los signos y síntomas de las diferentes patologías de los pacientes?	✓		✓		✓		
7	¿Valora y planifica los cuidados de enfermería según necesidad de los pacientes?	✓		✓		✓		
8	¿Anota en la historia clínica todos los procedimientos realizados en el paciente?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: COMPETENCIAS ACTITUDINALES Y SOCIALES								
9	¿Brinda soporte emocional a la familia?	✓		✓		✓		
10	¿Brinda preparación psicológica antes de cada procedimiento?	✓		✓		✓		
11	¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo?	✓		✓		✓		
12	¿Respeto la privacidad del paciente?	✓		✓		✓		
13	¿No comenta con las demás personas la situación del usuario sin fundamento?	✓		✓		✓		
14	¿No brinda información sobre la salud del paciente sin autorización médica?	✓		✓		✓		
15	¿Respeto las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario (nutricionista, psicólogo, terapeutas físicos)?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: COMPETENCIAS DE CAPACIDAD TÉCNICA								

16	¿Verifica la indicación médica antes de aplicar el tratamiento a cada paciente?	✓		✓		✓		
17	¿Aplica correctamente los medicamentos utilizando los cinco correctos?	✓		✓		✓		
18	¿Prepara el material y el equipo necesario antes de cada procedimiento?	✓		✓		✓		
19	¿Realiza el lavado de manos antes y después de cada procedimiento?	✓		✓		✓		
20	¿Practica las medidas de bioseguridad?	✓		✓		✓		
21	¿Aplica las medidas de asepsia antes de realizar cada procedimiento?	✓		✓		✓		

AUTORAS: Bach. Inf. IVONNE DEL PILAR DIAZ REATEGUI. Bach. Enf. KARIN JESSENIA GAVIRIA TORRES.

Observaciones (precisar si hay sugerencias): Si hay sugerencias

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) | Aplicable después de corregir () | No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: (Mg) ALICIA ZAPATA NOBL DNE: 06107182

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específicas del constructo.

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Si el ítem, se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

10 de Septiembre del 2017.


Firma del Experto Informante.

ANEXO N° 08

Muestra del consentimiento informado

Anexo "2"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado participante:

Soy egresado de la Escuela de Enfermería de la Universidad San Pedro, estoy llevando a cabo un trabajo de investigación sobre los "factores que influyen en el desempeño laboral de los enfermeros del Servicio de Emergencia Hospital III EsSalud-Chimbote", El propósito de esta ficha es proveer la autorización de los participantes para la aplicación de los instrumentos (cuestionarios) de investigación.

Ha sido seleccionado para participar en esta investigación, la participación en este estudio es voluntaria, si usted accede a participar, se le pedirá sea honesto en sus respuestas. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas; si tiene alguna duda, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación.

Autorización:

He leído el procedimiento descrito arriba. Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informada de que la meta de este estudio es para fines de mejorar la carrera de Enfermería.


Lr. Enf. Yeliza Salas Linares
FIRMA DEL PARTICIPANTE
EsSalud

FECHA: 29 Julio, 2019

Anexo "2"

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimado participante:

Soy egresado de la Escuela de Enfermería de la Universidad San Pedro, estoy llevando a cabo un trabajo de investigación sobre los "factores que influyen en el desempeño laboral de los enfermeros del Servicio de Emergencia Hospital III EsSalud-Chimbo", El propósito de esta ficha es proveer la autorización de los participantes para la aplicación de los instrumentos (cuestionarios) de investigación.

Ha sido seleccionado para participar en esta investigación, la participación en este estudio es voluntaria, si usted accede a participar, se le pedirá sea honesto en sus respuestas. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas; si tiene alguna duda, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación.

Autorización:

He leído el procedimiento descrito arriba. Acepto participar voluntariamente en esta investigación. He sido informada de que la meta de este estudio es para fines de mejorar la carrera de Enfermería.



FIRMA DEL PARTICIPANTE

FECHA: 19 Julio, 2019

ANEXO N° 09

Muestra de la aplicación del instrumento



Factores que influyen en el desempeño laboral de los enfermeros del Servicio de Emergencia Hospital III EsSalud- Chimbote 2019

FORMATO DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EN ESTUDIO: Barón (2011).

FACTORES EXTRINSECOS:	Excelente (5)	Moy Buena (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mal (1)
REMUNERACIÓN:					
1. Cómo considera usted la remuneración recibida por su trabajo mensualmente:				X	
2. Y los incentivos laborales que recibe: bonos, uniformes, escopeabilidad, gratificaciones, canasta familiar, etc.):				X	
ENTORNO LABORAL:					
3. Como define usted el entorno donde labora					X
4. Como califica el apoyo recibido por parte del equipo de salud que lo acompaña.				X	
5. El jefe del establecimiento de salud, le brinda facilidades para el desarrollo de su trabajo.				X	
SUPERVISIÓN:					
6. Cómo califica el número de capacitaciones recibidas al año:				X	
7. Cómo considera usted la dotación de recursos humanos de su institución.					X
SEGURIDAD LABORAL:					
8. Cómo califica el número de atenciones brindadas al día				X	
9. Cómo es el abastecimiento de materiales e implementos en su centro de trabajo.				X	
10. Se cumple con las normas de bioseguridad en el establecimiento.				X	
11. Cómo califica el cumplimiento de sus derechos en la institución				X	
12. Cómo califica el ambiente donde labora diariamente (iluminación, riesgos, etc.)				X	

Factores intrínsecos.

LOGRO					
13. Cómo es la identificación con su sede de trabajo.			X		
14. Considera que su trabajo en el área de salud le ha brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal.			X		
15. Considera que su trabajo en el área de salud le ha brindado la oportunidad de desarrollar sus competencias			X		
RECONOCIMIENTO					
16. Cómo califica el reconocimiento recibido por su institución hacia su labor profesional.					X
17. Ha recibido premios, delegación de nuevas responsabilidades y/o felicitaciones por su desempeño laboral.					X
TRABAJO EN SI:					
18. Cómo califica el apoyo brindado por su supervisor y/o jefe ante su labor diaria.				X	
19. Recibe críticas u opiniones constructivas sobre su trabajo, para mejorar y crecer profesionalmente.				X	



Factores que influyen en el desempeño laboral de los enfermeros del Servicio de Emergencia Hospital III EsSalud- Chimbote 2019



FORMATO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL: Díaz y Gaviria (2013).

N°	DESEMPEÑO PROFESIONAL	NUNCA (0)	ALGUNAS VECES (1)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
1	¿Conoce las patologías más frecuentes que presentan los pacientes de su servicio?				X
2	¿Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica?				X
3	¿Toma decisiones oportunas en el cuidado de la integridad del paciente?				X
4	¿Brinda cuidados de enfermería adecuados según la necesidad de cada paciente?				X
5	¿Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada?				X
6	¿Reconoce los signos y síntomas de las diferentes patologías de los pacientes?				X
7	¿Valora y planifica los cuidados de enfermería según necesidad de los pacientes?				X
8	¿Anota en la historia clínica todos los procedimientos realizados en el paciente?				X
9	¿Brinda soporte emocional a la familia?		X		
10	¿Brinda preparación psicológica antes de cada procedimiento?		X		
11	¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo?				X
12	¿Respeto la privacidad del paciente?			X	
13	¿No comenta con las demás personas la situación del usuario sin fundamento?				X
14	¿No brinda información sobre la salud del paciente sin autorización médica?				X
15	¿Respeto las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario (nutricionista, psicólogo, terapistas físicos)?				X
16	¿Verifica la indicación médica antes de aplicar el tratamiento a cada paciente?				X
17	¿Aplica correctamente los medicamentos utilizando los diez correctos?				X
18	¿Prepara el material y el equipo necesario antes de cada procedimiento?				X
19	¿Realiza el lavado de manos antes y después de cada procedimiento?			X	
20	¿Practica las medidas de bioseguridad?			X	
21	¿Aplica las medidas de asepsia antes de realizar cada procedimiento?				X



Factores que influyen en el desempeño laboral de los enfermeros del Servicio de Emergencia Hospital III EsSalud- Chimbote 2019

FORMATO DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EN ESTUDIO: Barón (2011).

FACTORES EXTRINSECOS:	Excelente (5)	Muy Buena (4)	Buena (3)	Regular (2)	Mala (1)
REMUNERACIÓN:					
1. Cómo considera usted la remuneración recibida por su trabajo mensualmente:				X	
2. Y los incentivos laborales que recibe: bonos, uniformes, escolaridad, gratificaciones, canasta familiar, etc.):				X	
ENTORNO LABORAL:					
3. Como define usted el entorno donde labora				X	
4. Como califica el apoyo recibido por parte del equipo de salud que lo acompaña.				X	
5. El jefe del establecimiento de salud, le brinda facilidades para el desarrollo de su trabajo.				X	
SUPERVISIÓN:					
6.-Cómo califica el número de capacitaciones recibidas al año:					X
7. Cómo considera usted la dotación de recursos humanos de su institución.				X	
SEGURIDAD LABORAL:					
8.-Cómo califica el número de atenciones brindadas al día				X	
9. Cómo es el abastecimiento de materiales e implementos en su centro de trabajo.					X
10. Se cumple con las normas de bioseguridad en el establecimiento.					X
11. Cómo califica el cumplimiento de sus derechos en la institución				X	
12. Cómo califica el ambiente donde labora diariamente (iluminación, riesgos, etc.)				X	

Factores intrínsecos.

LOGRO					
13. Cómo es la identificación con su sede de trabajo.				X	
14. Considera que su trabajo en el área de salud le ha brindado la oportunidad de alcanzar su realización y desarrollo personal.				X	
15. Considera que su trabajo en el área de salud le ha brindado la oportunidad de desarrollar sus competencias				X	
RECONOCIMIENTO					
16. Cómo califica el reconocimiento recibido por su institución hacia su labor profesional.				X	
17. Ha recibido premios, delegación de nuevas responsabilidades y/o felicitaciones por su desempeño laboral.					X
TRABAJO EN SI:					
18. Cómo califica el apoyo brindado por su supervisor y/o jefe ante su labor diaria.				X	
19. Recibe críticas u opiniones constructivas sobre su trabajo, para mejorar y crecer profesionalmente.				X	



Factores que influyen en el desempeño laboral de los enfermeros del Servicio de Emergencia Hospital III Salud- Chimbote 2019



FORMATO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL: Díaz y Gaviria (2013).

N°	DESEMPEÑO PROFESIONAL	NUNCA (0)	ALGUNAS VECES (1)	CASI SIEMPRE (3)	SIEMPRE (4)
1	¿Conoce las patologías más frecuentes que presentan los pacientes de su servicio?		✓		
2	¿Aplica sus conocimientos correctamente en la práctica?			✓	
3	¿Toma decisiones oportunas en el cuidado de la integridad del paciente?		✓		
4	¿Brinda cuidados de enfermería adecuados según la necesidad de cada paciente?			✓	
5	¿Utiliza los equipos e instrumentos de forma adecuada?		✓		
6	¿Reconoce los signos y síntomas de las diferentes patologías de los pacientes?			✓	
7	¿Valora y planifica los cuidados de enfermería según necesidad de los pacientes?			✓	
8	¿Anota en la historia clínica todos los procedimientos realizados en el paciente?		✓		
9	¿Brinda soporte emocional a la familia?			✓	
10	¿Brinda preparación psicológica antes de cada procedimiento?		✓		
11	¿Mantiene buenas relaciones interpersonales con los pacientes, familiares y equipo de trabajo?			✓	
12	¿Respeto la privacidad del paciente?				✓
13	¿No comenta con las demás personas la situación del usuario sin fundamento?			✓	
14	¿No brinda información sobre la salud del paciente sin autorización médica?			✓	
15	¿Respeto las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario (nutricionista, psicólogo, terapistas físicos)?				✓
16	¿Verifica la indicación médica antes de aplicar el tratamiento a cada paciente?			✓	
17	¿Aplica correctamente los medicamentos utilizando los diez correctos?			✓	
18	¿Prepara el material y el equipo necesario antes de cada procedimiento?		✓		
19	¿Realiza el lavado de manos antes y después de cada procedimiento?				✓
20	¿Practica las medidas de bioseguridad?			✓	
21	¿Aplica las medidas de asepsia antes de realizar cada procedimiento?			✓	