



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS  
SERVICIOS DE LA SALUD**

Desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería del  
Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil 2022.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Navas Merino, Denise Annabella ([orcid.org/0000-0002-6490-0476](https://orcid.org/0000-0002-6490-0476))

**ASESOR:**

Dr. Gutiérrez Huancayo, Vladimir Román ([orcid.org/0000-0002-2986-7711](https://orcid.org/0000-0002-2986-7711))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

PIURA – PERÚ  
2023

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo primordialmente a Dios por darme la oportunidad de estar aquí, poder alcanzar mis metas y superarme cada día.

A mis padres e hijos por apoyarme incondicionalmente y no dejarme sola en todo este proceso y ser mi motivación cada día.

Denise Annabella Navas Merino

## AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por estar conmigo  
en todo momento y permitirme cumplir  
esta etapa tan importante de mi  
carrera.

A mis padres por brindarme su apoyo,  
amor puro y ser mi ejemplo a seguir.

A mis hijos que son mi inspiración y  
mi motivación diaria para mejorar  
cada día y cumplir este sueño.

## Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.1.2. Diseño de investigación	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
VI. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	
ANEXOS	

## Índice de Tablas

Tabla 1. Validación de juicio de expertos	19
Tabla 2. Diagnóstico por categoría de la variable independiente	20
Tabla 3. Diagnóstico por categoría de la variable dependiente	20
Tabla 4. Prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach	21
Tabla 5. Prueba de normalidad	23
Tabla 6. Prueba de normalidad	23
Tabla 7. Test Student para muestras relacionadas.	24
Tabla 8. Determinar el nivel de desempeño laboral	24
Tabla 9. Tabla de dimensión competencias actitudinales y sociales	25
Tabla 10. Tabla de dimensión Competencias de capacidad técnica	25
Tabla 11. Tabla Post Desempeño	26
Tabla 12. Evaluar el nivel de satisfacción laboral	26
Tabla 13. Post Satisfacción Laboral	27
Tabla 14. Establecer la relación entre la dimensión desempeño y satisfacción laboral	28

## Índice de Figuras

Figura 1. Diseño de investigación

17

## RESUMEN

La presente tesis se ejecutó para determinar el nivel de desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil 2022. Como objetivo general se estable si el programa de intervención es eficaz para mejorar el desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia. Es una investigación aplicada con enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal con diseño pre experimental. La unidad de análisis está compuesta por 20 usuarios internos (personal de enfermería del área de emergencia). Los datos fueron recolectados por medio de la técnica del cuestionario «Competencias laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud» para el desempeño laboral y la encuesta para la satisfacción «Escala de satisfacción Laboral SL-SPC» modificados y aplicados luego del consentimiento anticipado. El 95% del personal tiene un nivel medio de desempeño laboral en la dimensión competencias laborales y el 29.0% dieron a conocer un nivel promedio de satisfacción laboral en la dimensión significancia de la tarea antes del programa de intervención. Luego el 100,0% del personal de enfermería tuvo un desempeño laboral alto y el 89,0% del personal un nivel alto en la variable satisfacción laboral. Es decir que se rechaza la H0 y se acepta la Ha. Existe una relación alta positiva entre las variables de estudio.

Palabras clave: Desempeño, Satisfacción, Programa de intervención.

## **ABSTRACT**

This thesis was carried out to determine the level of performance and job satisfaction of the nursing staff of the Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil 2022. The general objective is to establish whether the intervention program is effective in improving the performance and job satisfaction of the nursing staff in the emergency area. It is an applied research with a quantitative, descriptive, cross-sectional approach and a pre-experimental design. The unit of analysis is composed of 20 internal users (nursing staff in the emergency area). The data were collected by means of the questionnaire technique "Competencias laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud" for work performance and the survey for satisfaction "Escala de satisfacción Laboral SL-SPC" modified and applied after the anticipated consent. 95% of the personnel have an average level of job performance in the job competencies dimension and 29.0% reported an average level of job satisfaction in the task significance dimension before the intervention program. Then 100.0% of the nursing staff had a high job performance and 89.0% of the staff had a high level in the job satisfaction variable. In other words, H0 is rejected and Ha is accepted. There is a high positive relationship between the study variables.

Keywords: Performance, Satisfaction, Intervention program.

## I. INTRODUCCIÓN

En estas épocas es muy notorio la conexión entre el desempeño y la satisfacción laboral.

La presente investigación se basa en el estudio del desempeño y satisfacción laboral. Desde principios de la existencia del ser humano ha sido apropiado preocuparse por los conocimientos para mejorar su entorno debido a la experiencia de los logros obtenidos anteriormente, ya que el desempeño es un proceso de mejoramiento que se debe estudiar no de forma aislada, sino que como un sistema. Es útil reconocer el desempeño del profesional de enfermería para asegurar las correctas prestaciones asistenciales de salud, ya que en estos momentos se dedican demasiados esfuerzos para elevar la calidad de atención de los servicios de salud. (Aguilar, 2016)

Al mantener altos niveles de satisfacción en el trabajo se implementa una mejora en ciertos procesos y en consecuencia un mejor trabajo en equipo, indicando la calidad en consideración de la interacción anónima en las diferentes áreas, por eso el personal es la representación de una organización y se deben conocer las necesidades reales que influyen en el desempeño laboral, es prioridad de la organización permitir la ejecución de estrategias que brinden a los trabajadores alcanzar la satisfacción, en el desempeño existen elementos que contribuyen al desarrollo de sus funciones, como una actitud positiva que se refleje en el ambiente de trabajo y la productividad. (García-Ramos Martina)

Es necesario que los empleados encuentren en su trabajo no solo las fuentes necesarias para satisfacer las necesidades económicas básicas, sino que se puedan adecuar a otras necesidades como la realización, la autoestima tanto en lo personal como profesional, que su espacio de trabajo sea el lugar para desarrollar sus potenciales y capacidades. La insatisfacción del profesional puede afectar al desempeño laboral, en los procesos internos de los empleados repercuten en la calidad de atención para el usuario externo. (Posada, 2011)

Existen ciertos factores relevantes para mejorar las condiciones de trabajo por ejemplo los ambientes con buenos equipamientos y acondicionamiento de las unidades. Esto permite que las enfermeras presten un buen servicio a los pacientes

y garantizar su seguridad explícita. También es necesario cubrir las necesidades de la unidad de enfermeras y que sea eficaz, eficiente y pertinente. (Zegarra, 2019)

La satisfacción en la zona de enfermería es de esencial trascendencia al ser los ayudantes que poseen más acercamiento con los pacientes, la satisfacción de dichos debería ser la finalidad primordial de una organización de salud. La finalidad general es decidir la interacción entre la satisfacción gremial del personal de enfermería y el cuidado que se brinda al paciente. (Carpio, 2019)

En base a la realidad problemática en la institución de salud es importante conocer el desempeño y la satisfacción laboral del personal de enfermería, en los cuales se pudo identificar lo siguiente; el déficit de conocimiento de manejo con equipos médicos, poca experiencia en el campo de la profesión, déficit en requerimientos de insumos médicos por parte de la institución y el escaso compromiso del trabajo en equipo.

Analizando la problemática actual surgió la siguiente interrogante

¿Cuál es el nivel de desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil 2022?

Como parte de la justificación social de la investigación se podrá identificar el nivel de conocimiento, experiencia laboral, requerimiento de insumos médicos y comportamiento adecuado del equipo de salud como resultado de un buen ambiente laboral, acciones que favorezcan el manejo del usuario interno y beneficien la atención al usuario externo que asiste a la institución de salud.

En base a la justificación metodológica la investigación tiene un enfoque cuantitativo, es una investigación aplicada, debido que el investigador puede manipular las variables, pre experimental, descriptivo y observacional, porque se desarrollara en base a los resultados obtenidos de las variables.

Como objetivo general tenemos:

Determinar si el programa de intervención es eficaz para mejorar el desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil 2022.

Como objetivos específicos

Determinar el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería antes y después del programa de intervención en el Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil 2022.

Evaluar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería antes y después del programa de intervención en el Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil 2022.

Establecer la relación entre la dimensión desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil 2022.

Finalmente, las hipótesis específicas serán:

H<sub>0</sub>: El programa de intervención no es eficaz para mejorar el desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil 2022.

H<sub>a</sub>: El programa de intervención es eficaz para mejorar el desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En el ámbito internacional tenemos a Maribel Mendoza (2018) con su investigación titulada «Síndrome de Burnout y la Satisfacción laboral en Enfermería en el Instituto de ciencias Neurológicas. Lima, 2017», tuvo como objetivo determinar la satisfacción y su relación con el Síndrome de Burnout. Su estudio fue no experimental, correlacional, descriptivo transversal. Aplicó un cuestionario para medir las variables y dimensiones de estudio. Concluyó que, si existen menores niveles del síndrome de Burnout, mayor agotamiento emocional, mayor despersonalización y falta de realización personal, habrá mayores niveles de satisfacción laboral.

Por otro lado Carmenhayde Cisneros (2011) en su estudio cuyo objetivo fue «Determinar la relación entre la satisfacción del personal de enfermería y las condiciones de trabajo hospitalario» logró identificar que las condiciones de trabajo como la estabilidad en el empleo, importancia del salario y el horario afectan a la motivación de personal de enfermería ya que si no se les brinda oportunidades de promocionar sus tareas caen en la monotonía y no son capaces de cumplir con las necesidades de su trabajo, por eso los determinantes más importantes del comportamiento organizacional son las condiciones de trabajo y satisfacción, ya que se basa en el interés y desempeño que da a notar el personal al realizar su trabajo manifestando un mejor ambiente laboral.

Mario Lado et al. (2020) en su investigación indica que para predecir fenómenos de suma importancia como el desempeño laboral se realizaron estudios por más de un siglo, relacionados con la reflexión cognitiva (RC), satisfacción con la vida (SWL) y equilibrio emocional (EB). Consideraron como muestra a 245 directivos entre hombres (140) y mujeres (105) que trabajaron en diversos sectores económicos. Demostró que el RC se correlacionó con el SWL y EB, pero no con el desempeño laboral. Se concluyó que la reflexión cognitiva posiblemente no es una variable importante al menos en la relación del desempeño ocupacional y no es totalmente cognitivo ya que este va de la mano con rasgos motivacionales y de personalidad.

Doris Cortez et al. (2021) tuvo como finalidad en su estudio «Determinar la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral de los profesionales de enfermería del

hospital Chancay y SBS», su estudio tuvo un diseño descriptivo correlacional transversal no experimental. Midió la satisfacción por medio de una encuesta y aplicó la técnica de observación para evaluar el desempeño laboral. Obtuvo un 34,4% de insatisfacción laboral y el desempeño un 44,3%. Dado los resultados declaró que hay una relación significativa entre el desempeño y satisfacción laboral del profesional de enfermería, se recomendó que tanto a nivel local como regional se debe realizar una mejor gestión financiera, mejorar la infraestructura y equipamiento de las instituciones.

Hong lu. et al. (2019) «Identifico un conocimiento muy extenso y completo en base a la satisfacción laboral de las enfermeras generales que son calificadas en los hospitales agudos relacionado a partir de la literatura empírica». Diseñó una inspección de literatura en bases de datos como Web of Science, Embase, PubMed, Applied Social Sciences Index, PsycINFO, SinoMed; recopilaron información entre enero del 2012 y octubre del 2017. Los términos asociados a factores como el compromiso profesional. Conflicto de roles, estrés ocupacional se revisaron en textos complejos antes de la inclusión de acuerdo con los criterios y evaluación sobre las pautas Strobe de calidad. Incluyeron 59 artículos, finalizó que la satisfacción laboral en el trabajo de las enfermeras hospitalarias va de la mano con el entorno y compromiso laboral, relación paciente enfermera, capital social, origen étnico y práctica en base a la experiencia. Se debe trabajar y mejorar la complacencia laboral de las enfermeras para desarrollar buenas estrategias lo cual beneficiara las prestaciones de calidad atención al usuario.

Julia Irene Iturralde T. (2011) con su investigación titulada «La evaluación laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de Ahorro y Crédito Ocus Ltda. de la ciudad de Ambato en el año 2020» Propuso soluciones que le permitieron a corto plazo mejorar y analizar el modelo de evaluación del desempeño laboral que posee y evidenciar la inaplicabilidad. aplicaron una muestra de 78 trabajadores, Metodológicamente implementaron un plan de recolección y procesamiento de datos. En base a los resultados implementaron una cultura de conciencia en los empleados y lograr los objetivos en la evaluación del desempeño.

Dayni Palacios (2019) con su investigación estableció la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral del personal administrativo. Diseño descriptivo correlacional y estudio cuantitativo en el cual aplico 312 encuestas, el clima organizacional que se implementó 50 ítems, en el desempeño laboral consto de 48 ítems. Utilizo el alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de este instrumento, obtuvo un 0,970 con 98 ítems (elementos), significa que la confiabilidad de los datos recabados tiene un alto nivel. Evidencio que, si existe un mejor clima organizacional, mayor desempeño. Los resultados infieren que existe mucha relación significativa entre el “clima organizacional y el desempeño Laboral”, se cree que el desempeño depende de la perspectiva sea positivo o negativo que tenga el personal en su trabajo y el clima organizacional es un factor influyente dentro de las organizaciones.

Marlene Padilla et al. (2020) y su estudio denominado «Evaluación de la satisfacción laboral en un grupo de enfermeras de cuatro ciudades de Ecuador en el mes de enero 2020» evaluó el nivel de satisfacción y los factores asociados de los profesionales de enfermería que laboran en primer y segundo nivel de atención. Fue un estudio cuantitativo analítico transversal aplicado para medir la satisfacción laboral (cuestionario modificado), el análisis de consistencia y el de los factores se lo realizó aplicando el Alfa de Cronbach. Las variables sociodemográficas como la satisfacción fue medida por la técnica chi cuadrado. Se identificó que la mayoría de los trabajadores están complacidos con su cargo, pero el análisis de los factores identificó que existen cuatro componentes en los cuales los profesionales dieron una puntuación tipo insatisfactoria. La población estudiada está relacionada con la insatisfacción laboral en factores extrínsecos e intrínsecos. Pero en términos generales está todo en orden.

María Pablos González (2016) en su investigación determinó el grado de satisfacción en el trabajo de las enfermeras asistenciales en los hospitales públicos. Utilizó una metodología descriptiva, obtuvieron datos con dos tipos de instrumentos, el cuestionario y un grupo de debate. Aplicó una muestra de 231 enfermeras. Realizó varios análisis tanto estadísticos como descriptivos. Finalizó que la insatisfacción laboral afecta directamente en las ocupaciones del personal de enfermería, debido al poco interés y desdén que le demuestran al paciente al

momento de ser atendidos y no les brindan los cuidados necesarios. Gracias a esto se conoció la exigencia y necesidades del personal de enfermería para mejorar y ofrecer soluciones o técnicas de mejora.

Jenni Niskala et al. (2020) «Identifico la mejor evidencia actual que se haya desarrollado para la mejora de la satisfacción laboral sobre los tipos de intervenciones y su efectividad». Hizo una revisión sistemática cuantitativa y una meta-análisis de probabilidad de perfil siguiendo un modelo de efectos aleatorios. Encontraron que el protocolo de entrenamiento de inteligencia espiritual y el Programa de desarrollo de Identidad Profesional son efectivos. Aplicaron talleres, sesiones educativas o de capacitación. Se dio a conocer que en las intervenciones entre el grupo de control de meta-análisis y los grupos de intervención mejoraron la satisfacción de las enfermeras. Los resultados informados destacan que los gerentes de enfermería deben centrarse en estrategias que fomenten la motivación intrínseca de los empleados e implementar intervenciones efectivas para aumentar la satisfacción de las enfermeras y reducir la rotación.

Lizbeth Zegarra Retamoso (2019) «Evaluó un programa de intervención para aumentar la satisfacción laboral de las enfermeras del servicio de emergencia». Su tipo de investigación fue cuasi experimental, cuantitativa de corte transversal. Midió la satisfacción laboral por medio de una encuesta denominada como G-Clinic que esa conformada por 7 dimensiones: la insatisfacción laboral, La adecuación al puesto, las relaciones laborales, el clima organizacional, reconocimiento, promoción y la Unidad de Gestión Clínica (UGC). Para la medición utilizaron la escala tipo Likert. Implemento su programa, dando como resultado cambios significativos en el grupo experimental mayor de control ( $p < 0.003$ ). Concluyó que el programa de satisfacción laboral fue efectivo y mejoro la satisfacción en el servicio de emergencia.

## **Desempeño Laboral**

El Desempeño Laboral necesario para alcanzar los fines que la organización se ha trazado, se afirma que el ejercicio laboral es la eficacia en el cumplimiento de las funciones dentro de la organización que realizan los participantes, la misma que es necesaria para el buen funcionamiento de su labor. (Chiavenato, 2000)

El manejo gremial es uno de los puntos más importantes en cualquier trabajo ya que es allí donde se refleja el rendimiento. La valoración y estudio de los componentes organizacionales que pronostican un mejor funcionamiento cobra enorme relevancia gracias a las repercusiones que conllevan los procesos laborales. (Atencio, 2019)

El Desempeño Laboral tiene como definición que un individuo puede comportarse o actuar de varias formas dentro del entorno laboral. Tiene varios trabajos a realizar y sus ocupaciones tienen la posibilidad de ser medidas como una evaluación de manipulación de las mismas transmitiendo indicadores para afirmar la valoración del trabajo que se está llevando a cabo.

Este desempeño tiene como objetivos ayudar a los directivos en la determinación de actividades, mediante la implementación de un análisis de procedimientos, el cual maneja el departamento de recursos humanos (RRHH):

Adaptación del individuo en su cargo laboral. Realizar un análisis y evaluación de las funciones realizadas por el empleado en su puesto de trabajo, a partir de esta evaluación para mejorar el desempeño de sus habilidades se lo adecuara al entorno físico de equipos o herramientas de capacitación y entrenamientos, es fundamental la implementación de talleres para el desenvolvimiento en los entrenamientos y centrarse en esas deficiencias de bajo rendimiento y poder mejorar.

Incentivo Salarial o Recompensas. Es importante el reconocimiento por un gran desenvolvimiento para promover y fortalecer, fomentar el progreso y mantenimiento de este nivel siempre ejecutando una política interna bajo ciertos parámetros con todos los integrantes de la empresa.

Promociones o Ascensos. Los resultados sobresalientes demuestran un incremento en el valor agregado del trabajo deben ser partícipes para dar un pase

de ascenso y transferir a estas personas a cargos más importantes y que contribuyan al crecimiento de la empresa. Todos estos ascensos deben tener el consentimiento de los directores.

Relación Humana entre superiores y subordinado. Proceso para conocer la percepción de las diferentes jerarquías de trabajo obteniendo un ambiente más ameno, mejorando la comunicación y hacer que estas relaciones humanas sean un punto fundamental para el desempeño de los trabajadores y renovar el clima laboral.

Estimulo de mayor productividad y potencial de los empleados. es fundamental para el rendimiento de los seres humanos, porque se define como la capacidad que tenemos para alcanzar los objetivos propuestos, cumplir e innovar los resultados eficaces.

Se puede mejorar mediante el monitoreo o supervisión objetiva del personal de salud, mejorar las condiciones de trabajo disminuyendo así riesgos laborales, Incentivos económicos, salario acorde a su trabajo que sean aceptables que repercuten sobre la calidad de atención y productividad. Se pueden ver cambios y lograr mejoras en la competencia, disponibilidad y la productividad colectiva implementando varios instrumentos de un presupuesto considerable que sean prácticos (Atencio, 2019)

### **Competencias para evaluar el Desempeño Profesional**

Se definen como la capacidad que tiene uno mismo para enfrentar las situaciones problemáticas en aspectos profesionales y académicos.

“Suficiencia para realizar una acción concreta, y desarrollar los conocimientos necesarios como las destrezas o habilidades requeridas para realizarlas y obtener resultados eficientes que llevaran al éxito laboral” (Gaviria, 2013)

**Competencias cognitivas:** Habilidades mentales, conocimientos y razonamientos de la información aprendida. Espíritu innovador - Capacidad de organización - Solución de conflictos.

**Competencias actitudinales y sociales:** Aptitud que posee cada persona en su desenvolvimiento teniendo resultados satisfactorios en ámbitos organizacionales y empresariales. - Compromiso ético -Trabajo en equipo - Respeto por el medio ambiente y las personas.

**Competencias de capacidad técnica:** Particularidades implicadas en el desempeño del trabajador en su cargo laboral ejerciendo sus conocimientos específicos y técnicos. Actitud frente al trabajo - Hábitos de pensamiento (MINSA, 2011)

### **Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral a lo largo del tiempo es de gran preocupación para las distintas doctrinas como la sociología y la psicología, abarcando varias especulaciones acerca del tema teniendo en cuenta la relevancia de la problemática actual en la satisfacción de los trabajadores. Así que Hoppock realiza las primeras investigaciones en 1995 y público en su investigación el análisis que determinaron los factores existentes como la monotonía, las condiciones de trabajo, supervisión, la fatiga ejercen mayor impacto en la satisfacción laboral. (Soto, 2022)

Al grado de conformidad del usuario relacionado con las condiciones de trabajo y su entorno, se lo denomina como satisfacción laboral. Esto es un factor importante ya que está directamente relacionado con el buen transcurso de la compañía, la productividad, niveles de rentabilidad y calidad de trabajo (Aguaedén, 2022).

(Hannoun, 2011) Define a la satisfacción como la actitud usual de las personas hacia su trabajo las cual está basada en creencias y valores de cada uno. Influyen aspectos como los valores, las necesidades, retribución, condiciones de trabajo, rasgos personales, compañeros, seguridad del empleo y oportunidad de progreso. Cabe recalcar que esta satisfacción está relacionada con el clima organizacional y desempeño.

En los últimos años la satisfacción es un asunto de real interés en el campo de la investigación. Es el grado de importancia que debe tener cada trabajador al momento de ejecutar las tareas establecidas. Por eso también se la conoce como

la disipación que se usa para amplificar y desenvolverse dentro del puesto de trabajo, esto viéndose reflejado a lo largo de su carrera laboral teniendo éxito en el cumplimiento de sus actividades. (Cueva & Díaz, 2017)

(Prieto & Peiró, 1996) afirman que «se utilizan los contenidos referentes al entorno laboral relacionados con las características externas, desarrollo de la tarea, cuestiones materiales y sociales para determinar la satisfacción laboral»

### **Factores para evaluar la Satisfacción Laboral**

**Significancia de la Tarea:** Habilidades del trabajo relacionadas con los atributos de ejecución, contribución material o labor particular.

**Condiciones Laborales:** Son las actividades laborales que se valoran por medio de las recapitulaciones o practicas legales.

**Reconocimiento personal o social:** Auto reconocimiento de la predisposición del trabajo asociados a los logros o metas planteadas.

**Beneficios económicos:** Incitaciones remunerativas en las tareas asignadas y como resultado del labor arduo. (Palma, 2005)

### **Determinantes de la Satisfacción Laboral**

Los factores determinantes permiten identificar si un trabajador está contento y siente agrado con los beneficios que le brinda la organización, estos factores son el sistema de recompensas injustas (el colaborador siente que da más de lo debido y no es recompensado adecuadamente) relación y condiciones de trabajo etc. (Robbins, 2004)

Ciertos factores provocan insatisfacción laboral lo que hace que el empleado no se sienta involucrado con la empresa y baje su calidad de trabajo, tenemos los siguientes:

Bajo Salario. Es fundamental que el trabajador si sienta satisfecho y reciba un salario de acuerdo con su formación, capacidades, responsabilidades, experiencia etc.

Mala asociación con jefes y compañeros. Son las actitudes que se relacionan por parte de los directivos, con motivo principal en un mal ambiente laboral.

Vida familiar y laboral. Se deben implementar horarios razonables para que así las personas puedan dividir bien su tiempo y ocuparse tanto de su cargo de trabajo y su familia, en especial las personas que tienen a su mando adultos mayores y niños pequeños.

Judge et al. (2017) manifestó que la satisfacción laboral está asociada al comportamiento organizacional, es uno de los aspectos más importantes estudiado del siglo XX, esta variable es de gran interés de investigación para así comprender la relación con el desempeño, la eficiencia de la organización, ausentismo, rotación y el compromiso organizacional.

### **Programa de intervención**

Es un conjunto organizado e interdependiente de acciones que se expresan en clave psi pedagógicamente. Cumple los objetivos definidos y justificados a partir del análisis de las necesidades y planificaciones en fases actividades y evaluación. (Badillo, 2014)

Es una agrupación de actividades y estrategias específicas orientadas a enfrentar un problema planteado, organizando varias secciones de este. Aunque este muy claro el problema se recalca que hay variables que considera como las económicas sociales, culturales y legales cuando se realice alguna intervención. (Medina, 2004)

En un grupo de trabajo es de gran necesidad e importancia que se dirija de forma adecuada recursos humanos (RRHH). Se suele considerar como un tipo de gasto, pero es todo lo contrario, es una inversión que enriquezca de conocimiento a los trabajadores. (Zegarra, 2019)

Según (Chiavenato, 2007) la capacitación consta de 4 etapas fundamentales.

La primera es el diagnóstico en la cual se recolecta información sobre la jerarquización de los puestos, las necesidades de la organización y el grupo de trabajo, en esta etapa se utilizan cuestionarios, observaciones de modus operandi o entrevistas.

La segunda etapa es el diseño del programa, que es realizado por una persona profesional que sabe dónde y para que se realizara la capacitación.

La tercera etapa es la implementación del programa, se ejecutan las sesiones programadas y se atribuyen una serie de actividades. (López, 2006). Se preparan los manuales, el material didáctico, acondicionar el lugar donde se llevará a cabo, coordinar con los jefes, supervisar la evolución del curso taller, designar quien va a realizar la evaluación prepara y entregar los resultados constantes de las participaciones.

Cuarta etapa es el seguimiento y evaluación, empieza desde el procedimiento de creación del programa ya que su programación es de suma importancia (Alguilar, 2004) considera algunos campos a evaluar:

- Respuesta del grupo.
- Adquisición de conocimientos.
- Resultados en los puestos de trabajo.
- Técnicas utilizadas, equipo de apoyo y material didáctico.
- Habilidades y nivel de conocimiento del tutor.
- El costo y beneficio.

### **Competencias laborales de las enfermeras**

Es importante conocer la existencia alrededor de su evaluación y significado por eso es necesario comprender las características fundamentales y la trascendencia que tienen las competencias de formación profesional.

El desarrollo es innato, vinculado a los rasgos de personalidad, formación inicial, formación permanente y la experiencia adquirida en el transcurso de su vida. Para enfrentar las situaciones o solucionar problemas de actuación se desarrollan

procesos más adecuados de selección como articular el conocimiento actitudinal, conceptual y procedencia. Toda acción requiere de una reflexión. (Cano, 2008)

El conjunto de conductas, toma de decisiones, transmisión de información, análisis etc., se definen como las capacidades requeridas para la ejecución de la práctica profesional. Es algo más que el conocimiento técnico del saber-hacer. general las competencias laborales permiten el desempeño de un oficio definiéndose, así como el ejercicio eficaz de las capacidades relacionadas con el requerimiento de los niveles del empleo. (Cano, 2008)

Las competencias necesitan un sistema especial de certificación y evaluación. Dependiendo de los requerimientos de calidad, se desempeñarán las funciones. Los conocimientos y aptitudes practicas pueden ser validados a través de títulos del educación técnica y profesional.

Los estudiantes se desarrollarán al final del proceso educativo. Se representa dinámicamente una relación de atributos con las actitudes, conocimientos, aplicaciones y responsabilidades. (Julia Gonzales, 2003)

Se dice que para incorporarse al ejercicio profesional una vez concluido sus estudios, se describen las competencias mínimas que debe tener una persona, a eso se lo denomina el perfil de egreso. (Santa Magdalena, 2004)

Las competencias son un conjunto de saberes combinados que se construyen a partir de las actividades consecutivas del aprendizaje y los múltiples conocimientos especializados. Una persona es competente cuando construye sus saberes para gestionar las situaciones laborales más complejas. (Boterf, 2001)

Los estudiantes de enfermería pueden ir construyendo sus competencias para lograr un desempeño a partir de estos recursos: los conocimientos, aptitudes, relaciones, recursos del ambiente, documentos, información entre otros. (Boterf, 2001)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

El presente trabajo es un tipo de investigación aplicada ya que se caracteriza por buscar la aplicación y uso de los conocimientos que serán adquiridos en las intervenciones implementadas que se basan en la investigación (Murillo, 2008)

Tiene un enfoque cuantitativo, puesto que se recopiló información en datos numéricos que fueron procesados y sometidos a un análisis estadístico, dado que facilitara concretar los objetivos de estudio. (Calero, 2000)

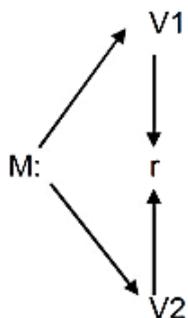
Descriptivo puesto que permitió buscar y tomar información actual referente al desempeño y satisfacción laboral del personal de salud, centrándose fundamentalmente en caracterizar el nivel de las variables. (Gross, 2010)

Las variables se podrán medir de acuerdo al resultado de la encuesta o test de conocimiento. Los datos obtenidos en los resultados pueden cuantificarse por eso se implementará herramientas estadísticas para analizar la conducta de las variables y programa de intervención. (Regal J. S., 2022)

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Es transversal porque los datos fueron recolectados en un tiempo determinado permitiendo presentar la información tal cual como se obtuvieron en ese único momento o periodo de tiempo. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

Diseño pre experimental debido a que se utilizara un solo grupo determinado e personas que se mantendrán bajo supervisión considerando factores de causa y efecto. (Buendía, Colás, & Hernández, 1998)



## **Figura 1. Diseño de investigación.**

### **Donde:**

**M:** Muestra profesional de salud

**V1:** Desempeño Laboral

**V2:** Satisfacción Laboral

**R:** Nivel y relación entre variables

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **V1. Desempeño Laboral**

##### **Definición conceptual**

Se define como la calidad de trabajo que realiza cada empleado, sirve para comprender el desenvolviendo de la persona en su rol profesional y si cumple sus objetivos o metas en un determinado periodo de tiempo ligado a las habilidades, cualidades y necesidades de cada persona. (Chiavenato, 2007)

##### **Definición operacional**

Puntuaciones a partir de los resultados de las competencias de habilidades cognitivas, competencias actitudinales o sociales y competencias de capacidad técnica para medir el nivel de desempeño laboral de los usuarios internos del área de emergencia.

#### **V2. Satisfacción Laboral**

##### **Definición conceptual**

Se define como un conjunto de actitudes o sentimientos que manifiesta el colaborador con su propio trabajo en aspectos relacionados como el beneficio

laboral, relación con los miembros de la corporación, desarrollo personal, condiciones físicas o materiales que facilitan la ejecución de la tarea. (Palma, 2005)

### **Definición operacional**

Puntuaciones a partir de los datos en los factores de Significancia de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento social o personal, Beneficios remunerativos, para medir el nivel de satisfacción laboral de los usuarios internos de enfermería del área de emergencia.

## **3.3. Población muestra y muestreo**

### **3.3.1. Población**

La población está conformada por 20 usuarios internos (nuevo personal de enfermería del área de emergencia) del hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil.

### **3.3.2. Muestra**

Para el estudio de investigación, la muestra será censal, ya que está constituida por el mismo valor que el de la población del personal que labora en las diferentes áreas de emergencia del Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil.

### **3.3.3. Muestreo**

Se tomó el método no probabilístico por conveniencia, es una técnica usada para crear muestras en base a la disposición y vialidad del profesional de enfermería en el área de emergencia del Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil y los resultados sean lo más cercanos a la realidad.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

En el estudio presente se utilizó un cuestionario para conocer el nivel desempeño y una encuesta para medir la de satisfacción laboral que tiene el personal de enfermería en el área de emergencia, este instrumento es confiable ya que será validado por 5 expertos.

**Tabla 1.** Validación de juicio de expertos.

Experto	Grado Académico	Nombre y apellidos	Profesión	Criterios
1	Mg.	Joselin Cepeda Cepeda	Licenciada en enfermería	Claridad
2	Mg.	Martha Gutiérrez Pilay	Medico	Relevancia
3	Mg.	José Bautista Soria	Médico y Profesor de Cultura Física	Pertinencia
4	Mg.	William Brito Guadalupe	Doctor en medicina y cirugía	Suficiencia
5	Mg.	Alida Garcia Arellano	Médico general	

Se identificó el modelo de evaluación de “Competencias laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud”. (MINSa, 2011)

El instrumento utilizado para medir esta variable fue el cuestionario, se utilizó el formato de desempeño laboral por competencias, creado por Ivonne Díaz y Karin Gaviria (2013) consta de 21 ítems se dividió en 3 dimensiones: Competencias cognitivas, competencias actitudinales y sociales, competencias de capacidad técnica. Se medirá en una escala ordinal tipo Likert (bajo, medio, alto).

**Tabla 2.** Diagnóstico por categoría de la variable independiente.

Nivel	Competencias cognitivas	Competencias actitudinales y sociales	Competencias de capacidad técnica
Bajo	0 - 21 o menos	0 - 21 o menos	0 - 21 o menos
Medio	22 a 42	22 a 42	22 a 42
Alto	43 – 63 o mas	43 – 63 o mas	43 – 63 o mas

Se utilizó un test creado por Sonia Palma (2005) consta de 27 ítems en su Escala de Satisfacción Laboral conceptualiza 4 factores en su manual; son los siguientes: Significancia de la Tarea, Condiciones Laborales, Reconocimiento personal o social, Beneficios económicos. Se utilizó una escala ordinal tipo Likert para la medición (baja, media, alta). (Tulcán, 2019)

**Tabla 3.** Diagnostico por categoría de la variable dependiente.

Nivel	Significancia de la Tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal o social	Beneficios económicos
Muy satisfecho	37 o mas	41 o mas	24 o mas	20 o mas
Satisfecho	33 – 36	35 – 40	19 – 23	16 – 19
Promedio	28 – 32	27 – 34	18 – 20	11 – 15
Insatisfecho	24 – 27	20 – 26	12 – 17	8 – 10
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos

### 3.5. Procedimientos

Se realizarán varios procesos para la recolección de información:

Como primer punto se pidió al Hospital municipal Bicentenario de Guayaquil por medio de una carta de presentación la autorización para la recolección de datos y elaboración del proyecto de investigación.

Se determinó la población y muestra con la autorización recibida y se aplicó el cuestionario y encuesta al nuevo personal de enfermería que ingreso a laborar en la unidad hospitalaria.

Se realizó una reunión con los usuarios internos para explicar el objetivo de estudio y solicitar su participación, una vez obtenido el consentimiento, de forma virtual por medio de WhatsApp se les compartió el enlace de las encuestas elaboradas por medio de Google Forms a los participantes.

Para identificar la confiabilidad de los instrumentos se utilizó el Alpha de Cronbach, este coeficiente fue descrito por (Cronbach, 1951) se refirió a este como un índice de correlación o confiabilidad entre los ítems de un instrumento, el valor mínimo para el coeficiente es de 0.07, si es menor al valor indicado significa que nuestro instrumento no es confiable, pero si pasa ese valor es altamente confiable.

**Tabla 4.** Prueba de confiabilidad

Alfa de Cronbach	Estadísticas de fiabilidad N° de elementos	Niveles
,900	21 preguntas primer instrumento	<b>Excelente</b>
		<b>Bueno</b>
,804	27 preguntas segundo instrumento	Aceptable
		Débil
		Inaceptable

Se implementó la prueba de Shapiro Wilk (test de normalidad) que según (Novales, 2010) este test es para contrastar la distribución normal de los datos cuando el tamaño de la muestra es menor a 50 observaciones, caso contrario si es mayor, es equivalente al test de Kolmogoróv-Smirnov. **(Tabla 5 y 6)**

Al comprobar que los resultados siguen la distribución normal, se utilizó la prueba paramétrica Test Student para muestras relacionadas y ver la relación lineal entre dos variables cuantitativas. **(Tabla 7)**

Se aplicó un pre y post test para medir las variables. Los datos serán cuantificados y analizados por medio del programa Spss.

Posteriormente los profesionales de salud participaran en un programa de intervención.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Obtención de datos procedentes de los instrumentos aplicados.

Ingresar a la base de datos los resultados.

Realizar una estadística tipo descriptivo de promedios, porcentajes y frecuencias.

Realizar tablas o gráficos de frecuencia y porcentajes, análisis estadístico de información.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se describirá que el trabajo es con objetivos de estudio, los datos e información son privados, con el fin de dar a conocer el presente caso del profesional de salud exclusivamente de enfermería, respecto a la satisfacción y desempeño laboral.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 5.** Prueba de normalidad.

Test de normalidad						
	Kolmogorov - Smirnov			Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Pre test	,237	20	,005	,872	20	,013
Post test	,263	20	,001	,865	20	,010

a. Corrección de la significación de lilliefors.

Observando la tabla 5 podemos inferir que los resultados siguen una distribución normal y por lo tanto se debe usar una medida paramétrica.

**Tabla 6.** Prueba de normalidad.

Test de normalidad						
	Kolmogorov - Smirnov			Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Pre test	,126	20	,200*	,934	20	,186
Post test	,148	20	,200*	,961	20	,555

\*. Este es un límite inferior a la significancia verdadera'.

a. Corrección de la significación de Lilliefors.

Se concluye que mi significancia supera al (0.05), los datos siguen una distribución normal en la variable satisfacción laboral.

**Tabla 7.** Test Student para muestras relacionadas.

Prueba de muestras relacionadas								
	Diferencias relacionadas					t	gl	Sig. (bilateral)
	Media	Desviación típ.	Error típ. De la media	95% Intervalo de confianza para la diferencia				
				Inferior	Superior			
Par1 V1 -V2	-24,600	7,528	1,683	-28,123	-21,077	-14,614	19	,000

Se utilizó un instrumento para muestras paramétricas ya que mis datos siguen la distribución normal. Se aplicó el test student y al realizar el análisis de esta tabla, nos indica que el p =valor es menor que el margen de error (0,000), estos resultados están por debajo de mi margen de error ya que es menor que (0.05), esto quiere decir se rechazó la hipótesis nula (el programa de intervención no es eficaz) y acepto la hipótesis alterna (el programa de intervención es eficaz).

**Tabla 8.** Determinar el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil 2022.

Competencias Cognitivas		
	Frecuencia	Porcentaje
Alta	1	5,0
Media	19	95,0
Baja	0	0
Total	20	100,0

Al realizar el análisis de esta dimensión se observa que el (95%) del personal de enfermería tiene un nivel medio de desempeño laboral ya que no poseen los conocimientos suficientes para el cumplimiento de sus funciones sobre el uso y

manejo de equipos biomédicos, mientras que por otro lado solo el (5%) tiene un desempeño alto, es decir que tienen los conocimientos suficientes para implementar sus habilidades.

**Tabla 9.** Tabla de dimensión Competencias actitudinales y sociales.

Competencias Actitudinales y Sociales		
	Frecuencia	Porcentaje
Alta	16	80,0
Media	4	20,0
Baja	0	0
Total	20	100,0

El análisis de esta dimensión el (80,0%) del grupo de enfermeras del área de emergencia tiene un desempeño alto y están totalmente de acuerdo en mantener una buena relación con su equipo de trabajo y respetar la privacidad del paciente, mientras que el (20,0%) tiene un nivel de desempeño medio debido a que no conocen sus capacidades y funciones dentro del área que laboran.

**Tabla 10.** Tabla de dimensión Competencias de capacidad técnica.

Competencias de capacidad técnica		
	Frecuencia	Porcentaje
Alta	16	80,0
Media	4	20,0
Baja	0	0
Total	20	100,0

El análisis de esta dimensión nos indica que el (80,0%) tiene un alto nivel de desempeño y está de acuerdo en que sabe adaptar y preparar el material de cada procedimiento, mientras que el (20,0%) tiene un nivel medio en desempeñar sus

funciones al momento de adaptar todos los materiales antes y después de cada procedimiento que se le va a realizar al paciente.

**Tabla 11.** Tabla Post Desempeño

	Competencias Cognitivas		Competencias Actitudinales y Sociales		Competencias de capacidad técnica	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Alta	20	100,0	20	100,0	20	100,0

En la tabla 11 se puede observar el nivel de desempeño de los usuarios internos del área de emergencia después de implementar el programa de intervención.

**Tabla 12.** Evaluar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería antes y después del programa de intervención en el Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil 2022.

	Importancia de la tarea		Condiciones de trabajo		Reconocimiento Social o personal		Beneficios remunerativos	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Alta	20	29,0	20	42,0	20	56,0	20	50,0

Se puede observar en la tabla 14 que el factor con menor porcentaje es en la significancia de la tarea con un (29,0%), esto quiere decir que tiene una satisfacción promedio en sus habilidades de conocimiento, en el factor de condiciones de trabajo se sienten muy satisfechos con un (42,0%), en conjunto con los otros dos factores se encuentran muy satisfechos con los beneficios remunerativos (50,0%9 y reconocimiento social (56,0%).

**Tabla 13.** Post Satisfacción Laboral

	Importancia de la tarea		Condiciones de trabajo		Reconocimiento Social o personal		Beneficios remunerativos	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Alta	20	89,0	20	75,0	20	69,0	20	50,0

En la tabla 13 se evidencia que en cuanto al grado de satisfacción laboral del personal de salud del área de emergencia tienen un porcentaje de (89,0%) en la significancia de la tarea, un (75,0%) en las condiciones de trabajo en el factor reconocimiento social un (69,0%) y en los beneficios remunerativos un (50,0%), esto significa que tienen una alta satisfacción laboral y un buen desempeño en su trabajo y están de acuerdo en poder aplicar sus habilidades y cumplir con sus funciones diarias gracias a las capacitaciones diarias y la adquisición de insumos e implementos nuevos por parte del hospital.

**Tabla 14.** Establecer la relación entre la dimensión desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil 2022.

		Desempeño Laboral	Satisfacción Laboral
V1	Correlación de Pearson	1	,037
	Sig. (bilateral)		,876
	N	20	20
V2	Correlación de Pearson	,037	1
	Sig. (bilateral)	,876	
	N	20	20

En la tabla 14 podemos contemplar respecto a la correlación de Pearson entre las variables, se interpreta que existe una correlación alta positiva con respecto a todas las competencias del desempeño laboral con un (0,37) al igual que los factores de la satisfacción, debido a que se presentaron correlaciones estadísticamente significativas ya que los datos se encuentran por debajo del (0.01) en el nivel de significancia.

## V. DISCUSIÓN

En esta época se observa que es muy notoria la conexión que existe entre el desempeño y satisfacción laboral, porque los trabajadores se acostumbran a preocuparse y mejorar sus conocimientos, pero se puede ver claramente que los profesionales de la salud no se encuentran satisfechos en el centro que laboran debida a diversos factores y afectando así el desempeño de sus funciones diarias.

Con relación a la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital municipal Bicentenario de Guayaquil todo el personal tiene un nivel de satisfacción alto con un porcentaje en importancia de la tarea del (89,0%) y las condiciones de trabajo el (75,0%) debido a su relación estrecha con el desempeño y esto se puede observar en la tabla 14. Así mismo (Boada, 2019) logro confirmar su hipótesis planteada y demostró que la satisfacción tiene un relación significativa con el desempeño laboral, pero en las 4 dimensiones exploradas la significancia de la tarea y las condiciones de trabajo, demostraron tener una alta correlación con el desempeño, esto quiere decir que a medida que se produce un mayor aporte de material, realización y sentido de esfuerzo existe un incremento del rendimiento laboral.

El desempeño laboral es situacional según (Chiavenato, 2007) ya que varía de las personas y depende de una innumerable cantidad de factores que influyen en él. Existe una relación perfecta de costo del beneficio, por eso el afán del personal determinara el esfuerzo que el individuo esté dispuesto a cumplir ya que dependen del valor de las recompensas que brinde la organización o alguien. Pero todo depende si desempeña bien su papel en el trabajo en base a sus habilidades y capacidades.

(Pedraza, Amaya, & Conde, 2010) en su estudio de investigación la mayoría del personal está satisfecho con la organización de su trabajo. Pero sin embargo no se muestra igual satisfacción en cuanto al cumplimiento de sus responsabilidades y funciones correspondientes, considerando que cumplen algunos de sus deberes

con las remuneraciones recibidas, las cuales no son las apropiadas a su cargo laboral, pero asumen toda la carga de trabajo en su mayoría.

(Huarcaya & Maccarcco, 2017) en sus resultados existe una relación ya que si el desempeño del trabajador tiene un nivel alto la satisfacción se va adecuando existiendo así una alta relación entre el desempeño y la satisfacción de los trabajadores. Por otro lado (Ocampo, 2016) tiene la visión de que si el trabajador se plantea metas, objetivos, en la realización de sus tareas el trabajador experimentara altas perspectivas en su desarrollo personal y emociones favorables en su entorno. Pero (Casavilca, 2016) explico si un trabajador muestra insatisfacción laboral no ejecutara bien sus funciones y demostrara apatía, repercutiendo al desempeño laboral .

(Rodríguez, 2018) en su estudio sobre el nivel de satisfacción demostró que el (90%) del personal poseen un nivel de desempeño alto, pero el (10%) tiene uno moderado; con respecto a la satisfacción el (6,7%) posee un nivel alto, el (66,7%) un nivel medio y el (26,7%) un nivel bajo; concluyo que existe una relación significativamente positiva entre sus variables de estudio.

En su investigación (Echevarría, 2018) demostró que hay una conexión significativa entre el clima organizacional y la satisfacción ya que encontró que el (16,7%) del personal evaluado en el área de emergencia posee un alto nivel de satisfacción y el (6,7%) tiene un nivel bajo.

(Chumpitaz, 2017) determino en su estudio sobre el desempeño laboral, que no existe una diferencia significativa en cuanto a las competencias cognitivas ya que en sus bases teóricas estas aptitudes son obtenidas en la formación académica y se van fortaleciendo con el pasar del tiempo y las experiencias a lo largo de su carrera profesional, pudiendo así perfeccionarlas. En consideración a las competencias actitudinales y sociales tuvo como resultado que el personal tiene un nivel igual entre regular y bueno, deduciendo que los beneficiados son los usuarios. En las habilidades de capacidad técnica los participantes evaluados tienen una

disposición de manera descendente en frecuencias referente al nivel regular o bueno según las características demográficas.

(Espinoza & Estrada, 2019) afirma que existe una relación entre los niveles de motivación, satisfacción y desempeño utilizo 3 instrumentos: Escala de motivaciones MLP, Encuesta de desempeño laboral y Cuestionario de satisfacción laboral SL-SPC, existe una correlación moderada significativa (0,407) entre satisfacción-motivación, correlación entre satisfacción-desempeño (0,59); correlación entre motivación-desempeño (0,459). La motivación tiene un nivel medio, el desempeño es poco eficiente y la satisfacción regular. Concluyo que hay una relación significativa y directamente proporcional entre estas variables.

(Sandoval, 2022) obtuvo en sus resultados que existe significativamente una relación alta (0,5423) entre la satisfacción y desempeño laboral; en la dimensión reconocimiento personal o social con una correspondencia significativa alta (0,702) entre las variables de investigación de los servicios administrativos de una entidad pública, dichos resultados aceptaron la hipótesis alterna y rechazaron la nula debido a que si existe dicha relación.

(Sánchez, 2015) analíticamente dio a conocer que la seguridad laboral o confianza que brinda la empresa, es el principal motivo para provocar una fuerte satisfacción. Influye también el reconocimiento de las autoridades por la cooperación o liderazgo de los empleados. Afirmando que los niveles elevados de estabilidad son generados por la producción masiva, si un partícipe produce más, se considera alguien comprometido con la institución, estos tipos de desempeño son los que complacen a las autoridades. Los factores que influyen en el personal son los reconocimientos, gratificaciones, estabilidad y seguridad, así obtienen un mejor desempeño, por eso los empleados tienen un gran compromiso con la empresa, demostrándolo en la labor diaria para luego ser calificados por la calidad de servicios que brindan.

(Zegarra, 2019) encontró que al ejecutar su programa tuvo un impacto positivo en mejorar las relaciones interpersonales de las enfermeras y su satisfacción. Si se aumenta la percepción, existe impacto en la autonomía enlazado con la comodidad de sus puestos de trabajo y desenvolvimiento. El desarrollo de las capacitaciones programadas para intensificar la satisfacción en las áreas que ejercen sus conocimientos, intervienen muchos factores como: los cambios intrínsecos que realiza cada trabajador y las políticas institucionales que se establecen. En la satisfacción laboral tanto los servidores como los pacientes tienen un beneficio compartido.

Es de real importancia que por parte de la institución se permita elaborar un análisis exhaustivo del comportamiento de los líderes de áreas y las prácticas que se ejecutan, para verificar las necesidades de los colaboradores permitiendo a talento humano ser efectivo y asertivo con las planificaciones o acciones desarrolladas en el espacio de trabajo. Como organización es vital identificar formas para retroalimentar las competencias de todos los equipos y líderes de áreas, construyendo momentos oportunos para tener una comunicación asertiva, facilitando así el reconocimiento de su desempeño y si es necesario, establecer estrategias de mejora. (Gómez & Moreno, 2020)

El ser humano todo el tiempo enfrenta situaciones desconocidas, estos procesos tienen conexión con la autoeficacia, en el aspecto laboral al momento de afrontar conflictos y problemas de manera profesional se demuestra la autoeficacia laboral. (Gómez & Moreno, 2020) comprendió que un plan de intervención es apostar por el bienestar de los trabajadores, es arriesgarse directamente al crecimiento de la organización y su bienestar. Es beneficiario pensar y distribuir los recursos, espacios y tiempo para difundir los procedimientos de gestión humana no necesariamente enfocándose en recursos remunerativos, sino que en acciones simbólicas que fortalezcan a las personas o grupo social en primer lugar. Se sugiere fomentar el trabajo, situaciones desafiantes que motiven a los colaboradores gestionar comportamientos innovadores, críticos y reflexivos para promover y vivir el cambio saliendo de su zona de confort, dar apertura al cambio para mejorar. En este sentido el desempeño de los usuarios internos tendrá consecuencias positivas.

## VI. CONCLUSIONES

1. El programa de intervención fue eficaz para mejorar el desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería del área de emergencia el Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil.
2. En cada una de las competencias del desempeño laboral el 100,0% del profesional de enfermería tiene un alto nivel de desempeño, considerando que el 80% antes del programa de intervención tenía un nivel medio de desempeño.
3. El 89,0% del personal de enfermería en el componente importancia de la tarea obtuvo un nivel alto de satisfacción laboral luego de la implementación del programa de intervención, teniendo en cuenta que antes de este tenían un grado promedio de satisfacción del 29,0%.
4. Existe una relación alta positiva con respecto a las competencias del desempeño y los factores de la satisfacción laboral del personal de enfermería, con un 0,37% en correlaciones estadísticamente significativas.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Al observar que el programa de intervención es eficaz, se recomienda a la institución realizar más espacios para las capacitaciones diarias y así mejorar el rendimiento del personal de salud y generar estrategias convenientes.
2. La institución adquiera nuevos equipos e insumos médicos para mejorar el desempeño; amplificar los conocimientos y comportamientos adecuados del equipo de salud obteniendo como resultado un mejor ambiente laboral y que esto favorezca el buen manejo del usuario externo.
3. Tomar en cuenta todos los factores relacionados a la satisfacción, como las condiciones de trabajo y los beneficios remunerativos por medio de la institución; aplicando nuevos conocimientos para mejorar el rendimiento laboral y que esto beneficie la atención del usuario externo que asiste a la institución de salud.
4. Realizar más investigaciones con respecto a la relación entre el desempeño y satisfacción laboral del profesional de salud, tanto en instituciones privadas como públicas, considerando las competencias y los factores requeridos para el desarrollando de las habilidades específicas de cada uno.

## REFERENCIAS

- Aguaeden. (26 de septiembre de 2022). *Satisfacción laboral: factores de influencia positivos y negativos*. Recuperado el 26 de septiembre de 2022, de Aguaeden: <https://www.aguaeden.es/blog/satisfaccion-laboral-factores-de-influencia-positivos-y-negativos>
- Aguilar, A. (2008). Módulo de capacitación en el manejo de desechos hospitalarios. *Fundación Natura*.
- Aguilar, E. (2016). El desempeño de los profesionales de Enfermería. *Revista Cubana de enfermería*.
- Alguilar, A. S. (Mexico de 2004). Capacitación y desarrollo personal.
- Atencio, D. Q. (2019). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad. *redalyc*. Recuperado el 26 de septiembre de 2022, de <https://www.redalyc.org/journal/2738/273862538013/html/>
- Badillo, S. (10 de Julio de 2014). *Diseño de programas de intervención*. Obtenido de [https://es.slideshare.net/emilio\\_badillo/diseo-de-programas-de-intervencin](https://es.slideshare.net/emilio_badillo/diseo-de-programas-de-intervencin)
- BeneView T5 Patient Monitor Service Manual. (Abril de 2016). Obtenido de [https://www.mindraynorthamerica.com/cmsAdmin/uploads/h-6802-20-66855-beneviewt5-service-manual-\(en\)-12-0.pdf](https://www.mindraynorthamerica.com/cmsAdmin/uploads/h-6802-20-66855-beneviewt5-service-manual-(en)-12-0.pdf)
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. 29.
- Bossano, C. P. (2008). Manual para el manejo de desechos en establecimientos de salud. *Fundación Natura*.
- Boterf, G. L. (2001). Ingeniería de las competencias. 462.
- Buendía, Colás, & Hernández. (1998). *Diseños de investigación*. Obtenido de [http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa14/disenio\\_investigacion/p5.htm](http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa14/disenio_investigacion/p5.htm)
- Calero, J. L. (2000). *INVESTIGACIÓN CUALITATIVA Y CUANTITATIVA. PROBLEMAS NO RESUELTOS EN LOS DEBATES ACTUALES*. Obtenido de [https://www.edumargen.org/docs/curso36-13/unid05/apunte02\\_05.pdf](https://www.edumargen.org/docs/curso36-13/unid05/apunte02_05.pdf)
- Calle, J. (2009). Manejo de residuos hospitalarios en el hospital Universitario San Vicente de Paul.
- Cano, E. (12 de Diciembre de 2008). *La evaluación por competencias en la educación superior*. Obtenido de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev123COL1.pdf>

- Casavilca, M. (2016). Nivel de motivación y manifestaciones de la desmotivación del profesional de enfermería Hospital Santa María del Socorro Ica, junio 2016.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos .
- Chiavenato, I. (2007). *4 Etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones a través de la capacitación*. Obtenido de <https://cdn.website-editor.net/50c6037605bc4d1e9286f706427108e6/files/uploaded/Programa%2520del%2520proceso%2520de%2520capacitaci%25C3%25B3n.pdf>
- Chumpitaz, J. (2017). Evaluación del desempeño laboral según características demográficas del personal de enfermería del servicio Gineco-Obstetricia del Hospital de Ventanilla 2017.
- Concytec. (01 de enero de 2022). *Proyecto de investigación básica*. Recuperado el 30 de septiembre de 2022, de Concytec: [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2793631/1%20Bases\\_Integradas-PIB-2022.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2793631/1%20Bases_Integradas-PIB-2022.pdf)
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297-334. 12.
- Cueva, K., & Díaz, M. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017*. Obtenido de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/941/Kely\\_tesis\\_Bachiller\\_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/941/Kely_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Echevarría, C. (2018). Clima organizacional y la satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica.
- Espinoza, N., & Estrada, J. (Diciembre de 2019). *MOTIVACIÓN, SATISFACCIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA RED DE SALUD II CAJAMARCA, 2018*. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1191/Tesis%20Espinoza%20y%20Estrada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García-Ramos Martina, L.-L. M.-C. (s.f.). Satisfacción laboral del personal de salud. *Medigraphic*, 10.
- Gaviria, I. D. (Abril-Julio de 2013). *Estres laboral y su relación con el desempeño en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto Abril-Julio 2013*. Obtenido de <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/1264/ITEM%4011458-517.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- GIRESOL. ( 2008). Gestión integral de residuos sólidos. *Portal latinoamericano de residuos sólidos*.
- Gómez, M. B. (2020). *IMPLEMENTACIÓN DE GUÍAS DE RÁPIDO MANEJO DE EQUIPOS MÉDICOS EN LA CLÍNICA LOS NOGALES*. Obtenido de [https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/24395/IMPLEMENTACION\\_DE\\_GUAS\\_DE\\_RAPIDO\\_MANEJO\\_F.pdf?sequence=1](https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/24395/IMPLEMENTACION_DE_GUAS_DE_RAPIDO_MANEJO_F.pdf?sequence=1)
- Gross, M. (16 de Junio de 2010). *Conozca 3 tipos de investigación: Descriptiva, Exploratoria y Explicativa*.
- Hannoun, G. (2011). Satisfacción laboral.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2010). *Capítulo III*. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092918/cap03.pdf>
- HR, F. (25 de Julio de 2022). *factorialblog*. Obtenido de <https://factorialhr.es/blog/mejorar-desempeno-laboral/#:~:text=El%20desempe%C3%B1o%20laboral%20puede%20entenderse,se%20desenvuelve%20en%20su%20rol>.
- Huarcaya, G., & Maccarcco, Y. (2017). Factores predominantes en la percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Arequipa.
- Ipanaque, J. C. (2017). Evaluación del desempeño laboral según características demográficas del personal de enfermería del servicio Gineco-Obstetricia del Hospital de Ventanilla 2017. 119.
- Ivonne Diaz, K. G. (2013). Estres y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto. Abril - Julio 2013. 84.
- Julia Gonzales, R. W. (2003). *Turning Educational Structures in Europe*. Obtenido de [http://tuningacademy.org/wp-content/uploads/2014/02/TuningEUI\\_Final-Report\\_SP.pdf](http://tuningacademy.org/wp-content/uploads/2014/02/TuningEUI_Final-Report_SP.pdf)
- López, L. G. (2006). *APLICACIÓN DE UN PROGRAMA DE TRATAMIENTO MULTICOMPONENTE PARA ADOLESCENTES CON ANSIEDAD SOCIAL EN POBLACIÓN JOVEN ADULTA: UN ESTUDIO PILOTO*. Obtenido de [https://www.behavioralpsycho.com/wp-content/uploads/2020/04/05.Garcia-Lopez\\_14-1oa.pdf](https://www.behavioralpsycho.com/wp-content/uploads/2020/04/05.Garcia-Lopez_14-1oa.pdf)
- Medina, V. (1 de Mayo de 2004). Elaboración de programas de intervención frente a detección de problemas. *MEDWAVE*. Obtenido de <https://www.medwave.cl/2001-2011/2795.html>

- Ministerio del Trabajo y Previsión Social.* (2010). Obtenido de Qué es el Programa de Certificación de Competencias Laborales: <https://www.mintrab.gob.cl/capacitacion-2/competencias-laborales/>
- MINSA. (2011). Competencias Laborales para la mejora del desempeño de los Recursos Humanos en Salud. 130.
- Murillo, J. (18 de Abril de 2008). Obtenido de La investigación científica: <http://www.monografias.com/trabajos15/invest-científica/investcientífica.shtm>
- Novales, A. (20 de septiembre de 2010). *Análisis de Regresión*. Obtenido de Departamento de Economía Cuantitativa: <https://www.ucm.es/data/cont/docs/518-2013-11-13-Analisis%20de%20Regresion.pdf>
- Ocampo, M. (2016). La satisfacción laboral, la ética, la normativa y la administración de los recursos públicos en el gobierno regional de San Martín, año 2016. .
- Operator´s Manual Baxter Colleague Volumetric Infusion Pump.* (s.f.). Obtenido de <https://www.ardusmedical.com/wp-content/uploads/2013/09/Baxter-Colleague-Op-Manual.pdf>
- Operator´s Manual Baxter Colleague Volumetric Infusion Pump.* (Septiembre de 2019). Obtenido de <https://www.ardusmedical.com/wp-content/uploads/2013/09/Baxter-Colleague-Op-Manual.pdf>
- Palma, S. (2005). Manual Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC.
- Palma, S. (2006). Escala SL - SPC.
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 14.
- Posada, G. I. (2011). *Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de aburrá, 2011.*
- Prieto, F., & Peiró, J. (1996). Tratado de Psicología del Trabajo. Volumen 1: La Actividad Laboral en su Contexto.
- Regal, J. S. (2022). Satisfacción y desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote, 2021. 84.
- Retamoso, L. Z. (s.f.). *PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PARA MEJORAR LA.*
- Robbins, S. P. (2004). Comportamiento organizacional .
- Rodríguez, M. (2018). Nivel de satisfacción y desempeño laboral de trabajadores de la Micro Red de San José de Secce. Huanta.

- Sandoval, J. (2022). *Satisfacción y desempeño laboral en los servidores administrativos de una entidad pública de Piura-2022*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96869/Sandoval\\_MJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96869/Sandoval_MJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Santa Magdalena, C. (Abril de 2004). *CENTRO INTERUNIVERSITARIO DE DESARROLLO-CINDA*. Obtenido de COMPETENCIAS DE EGRESADOS UNIVERSITARIOS: <https://cinda.cl/wp-content/uploads/2004/04/competencias-de-egresados-universitarios.pdf>
- Service Manual Cardiofax Electrocardiograph . (2020). Obtenido de [http://www.frankshospitalworkshop.com/equipment/documents/ecg/service\\_manuals/Nihon\\_Koden\\_Cardiofax\\_ECG-9620\\_-\\_Repair\\_manual.pdf](http://www.frankshospitalworkshop.com/equipment/documents/ecg/service_manuals/Nihon_Koden_Cardiofax_ECG-9620_-_Repair_manual.pdf)
- Silva, C. F. (2020). *Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Recuperado el 25 de septiembre de 2022, de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7627/1/T3315-MDTH-Benalcazar-Relacion.pdf>
- Soto, J. C. (2022). *Satisfacción y desempeño laboral del personal del servicio de emergencia del Hospital III Essalud Chimbote, 2021* . Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88918/Soto\\_RJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/88918/Soto_RJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tulcán, J. (2019). Satisfacción laboral del personal de la Estación Experimental Santa Catalina INIAP. 131.
- Ubaldo, A., & Pérez, R. (2006). *La desinfección-antisepsia y esterilización en la atención primaria de salud. Laboratorios*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252006000300013#:~:text=Desinfecci%C3%B3n%3A%20Procedimiento%2C%20que%20utilizando%20t%C3%A9cnicas,propia%20o%20un%20efecto%20esterilizante.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252006000300013#:~:text=Desinfecci%C3%B3n%3A%20Procedimiento%2C%20que%20utilizando%20t%C3%A9cnicas,propia%20o%20un%20efecto%20esterilizante.)
- Zegarra, L. R. (2019). *Programa de intervención para mejorar la satisfacción en enfermeras del servicio de Emergencia del hospital Honorio Delgado, Arequipa – 2019*. Arequipa-Perú.

## **ANEXOS**

### **Anexo 01**

#### **PROGRAMA DE INTERVENCIÓN**

El nuevo personal de enfermería del área de emergencia participo en el siguiente programa de intervención:

Primero Saludo y les doy la bienvenida al programa, se da las explicaciones e indicaciones sobre la metodología, las sesiones y los objetivos.

#### **Objetivos:**

- Desarrollar un conocimiento práctico y sencillo sobre el uso de las técnicas necesarias en el trabajo.
- Orientar y corregir a los alumnos sobre el uso de los equipos biomédicos durante las tareas laborales.
- Generar un mejor clima laboral para todo el personal de trabajo en el área de emergencia.

**Finalidad:** Mejorar sus conocimientos y que tengan una mejor complacencia, favoreciendo así el manejo de todas las doctrinas aprendidas por el personal de enfermería y que se sienta bien consigo mismos, beneficiando la atención que se le brinda a las personas que asisten diariamente al hospital

Posteriormente se les tomara un pre test para saber sus niveles de conocimiento y satisfacción.

**Primera sesión:** Uso del Monitor de signos vitales.

En la primera sesión se les explico y enseñó a cada uno de los participantes el manejo del monitor de signos vitales.

(BeneView T5 Patient Monitor Service Manual, 2016) indica que es un equipo biomédico diseñado para la motorización, visualización y almacenamiento de

parámetros fisiológicos como: Frecuencia respiratoria, cardiaca, ECG, saturación de oxígeno, temperatura, dióxido de carbono, gasto cardiaco, presión sanguínea invasiva y no invasiva.

A continuación se le explico al personal los pasos que deben seguir para el uso del monitor de signos vitales.

2. Verificar que no exista ningún daño mecánico y todos los cables externos se encuentren correctamente conectados.
3. Pulsar el botón de encendido/apagado
4. Conectar sensores y cables al paciente dependiendo del tipo de medición que se va a realizar.
5. Verificar el registro de todos los datos del paciente.
6. Antes de desconectar se verifica que se ha terminado la monitorización del paciente, luego desconectar los cables y sensores del paciente.
7. Una vez apagado el equipo, desenchufar el cable de alimentación.

Por consiguiente, se abrirá un espacio para consultas o preguntas y si existen dudas se las resolverá, luego a cada uno de los alumnos se le hará participar en una actividad para que apliquen en la práctica lo aprendido sobre el uso del monitor de signos vitales.

### **Segunda sesión:** Uso de la Bomba de infusión.

(Operator's Manual Baxter Colleague Volumetric Infusion Pump, 2019) explica que este equipo permite la administración de los fármacos o medicamentos en solución a un paciente en velocidades y cantidades muy precisas, este procedimiento se realiza por vía subcutánea, intravenosa, epidural, parental o enteral.

1. Verificar que todo esté conectado y si la batería se encuentra cargada.
2. Encender el equipo y realizar la prueba de altavoz.
3. Para bomba triple canal se lo selecciona, ajustar el volumen y velocidad.
4. Abrir el canal por medio de la tecla
5. Introducir el seguro y el canal se cerrará automáticamente.

6. Confirmar los datos ingresados y luego aplicar la tecla start para iniciar la infusión.
7. Una vez terminada la infusión, pare el procedimiento, luego se abre el canal y procede a retirar la manguera.
8. Finalmente oprima el botón para apagarlo y confirme.

Primero se realizará una retroalimentación, se explicará todo de nuevo, los conceptos básicos y pasos a seguir. Por último, se asigna una actividad simulada para que cada uno de ellos puedan aplicar el conocimiento adquirido en esta sesión.

### **Tercera sesión:** Uso del Electrocardiógrafo.

(Service Manual Cardiofax Electrocardiograph, 2020) nos indica que este es un equipo biomédico que detecta señales eléctricas asociadas a la actividad cardiaca (ECG) para diagnosticar anomalías cardiacas, conocer la respuesta del paciente hacia algún medicamento y poder observar cambios en la función cardiaca.

1. Verificar que no se presenten daños físicos en el equipo y que todo esté conectado correctamente, los cables de los electrodos.
2. Encender el equipo.
3. Conectar los electrodos al paciente.
4. Ingresar la información del paciente.
5. Seleccionar la modalidad e trazado: Manual o automática.
6. AL finalizar el registro limpie los electrodos y retirar el gel para evitar oxidación.
7. Apagar el equipo y una vez apagado desenchufar el cable de alimentación.

Se realizó una explicación sobre de manejo y uso del electrocardiógrafo. Por consiguiente, se les explicara la actividad a realizar y se los guiara en cada uno de los pasos en la práctica individual de todo el personal de enfermería.

### **Cuarta sesión:** Desinfección de equipos.

En la cuarta sesión se les enseñó a cada uno de ellos la desinfección rutinaria de cada equipo a utilizar.

La desinfección de equipos médicos son técnicas tanto químicas como físicas que permiten eliminar o inhibir un gran porcentaje de microorganismos o agentes patógenos en el equipo biomédico, dependiendo del tipo de agente antimicrobiano utilizado se lograra alcanzar apropiadamente la esterilización o desinfección. (Ubaldo & Pérez, 2006)

- Primero se desinfecta el equipo después del uso en paciente aislado.
- Se realiza una desinfección si existe contacto con los fluidos de cualquier paciente.
- Debe realizar una desinfección diaria en las partes que entran en contacto con el operador y el paciente después de cada examen.
- No olvidar los puntos más tocados. (Gómez, 2020)

#### **Quinta sesión:** Clasificación de desechos.

Según (Calle, 2009) los desechos hospitalarios son determinadas sustancias o material líquido, gaseoso y solido que son generados en las oficinas de atención de enfermería y centro de diálisis. Se estiman como todos los elementos generados en un hospital los cuales deben ser descartados.

Se clasifican en:

- **Desechos comunes o generales:** No representan un riesgo para la salud humana, animal, medio ambiente. No requieren de un manejo especial. Como el resto de provenientes de la preparación de alimentos, cartón, plásticos, yesos, vendas etc. Constituyen un 80% de los desechos. (Bossano, 2008)
- **Desechos infecciosos:** Contienen los gérmenes patógenos que implican un riesgo inmediato para la salud y el medio ambiente. El 10 o 15% están constituidos por estos desechos. Solidos (objetos corto punzantes desechos

anatomo-patológicos) Líquidos (sangre y sus derivados, fluidos corporales). (Aguilar A. , 2008)

- **Desechos especiales:** Tiene características físico-químicas que son de alto riesgo y constituyen el 4% de todos los desechos. (Desechos farmacéuticos como los residuos de medicamentos y medicinas caducadas). (GIRE SOL, 2008)

Se identifican en colores:

- Rojo: Desechos peligroso – infecciosos
- Negro: Desechos comunes
- Rojo: Para desechos peligrosos- infecciosos
- Gris: Desechos reciclables
- Verde: Desechos ordinales no desechables

Espacio de preguntas y retroalimentación. A continuación, se hizo un ejemplo con cada uno de los desechos y su clasificación en la práctica individual de cada uno de los participantes.

### **Dinámica de cierre:**

Como es la última sesión se realizó un reconocimiento a todo el personal por poner el mayor esfuerzo y entusiasmo a las sesiones preparadas y ejecutadas, posteriormente se les agradeció a todos por su participación; se aconsejó que nunca dejen de adquirir conocimiento y los apliquen en su trabajo diario realizando lo que más les gusta lo cual es ser profesionales de la salud.

Por último, se les aplico un post test al personal de enfermería del área de emergencia.

## Anexo 02

<b>OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES</b>					
	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de Medición</b>
<b>V1 Desempeño laboral</b>	Se define al desempeño laboral como la calidad de trabajo que realiza cada empleado, sirve para comprender el desenvolviendo de la persona en su rol profesional y si cumple sus objetivos o metas en un determinado periodo de tiempo ligado a las habilidades, cualidades y necesidades de cada persona.	Puntuaciones a partir de los resultados de las competencias de habilidades cognitivas, competencias actitudinales o sociales y competencias de capacidad técnica para medir el nivel de desempeño laboral de los usuarios internos del área de emergencia.	Competencias cognitivas	-Espíritu emprendedor e innovador. -Solución de problemas. -Capacidad de organización y planificación.	Tipo Likert ordinal: Bajo Medio Alto
			Competencias actitudinales y sociales	-Respeto por las personas, el medio ambiente y la vida. -Compromiso ético. -Trabajo en equipo	
			Competencias de capacidad técnica	-Hábitos de pensamiento. -Actitud frente al trabajo.	
<b>V2 Satisfacción Laboral</b>	Se define a la satisfacción laboral como un conjunto de actitudes o sentimientos que manifiesta el colaborador con su propio trabajo en aspectos relacionados como el beneficio laboral, relación con los miembros de la organización, desarrollo personal, condiciones	Puntuaciones a partir de los datos en los factores de Significancia de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento social o personal, Beneficios remunerativos, para medir el nivel de satisfacción laboral de los usuarios	Importancia de la tarea	- Habilidades de trabajo como atributos de ejecución -Contribución material -Labor particular	Tipo Likert ordinal: Bajo Medio Alto
			Condiciones de trabajo	-Actividades laborales que se valoran por medio de las practicas legales.	

	físicas/materiales que facilitan el desempeño de la tarea.	internos de enfermería del área de emergencia.	Reconocimiento social o personal	-Auto reconocimiento del trabajo realizado alcanzando sus logros o metas.	
			Beneficios remunerativos	-Incitaciones económicas de las tareas como resultado de la labor ardua.	

### Anexo 03. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MÉTODO
Problema General	Objetivo General	Hipótesis Específicas	
En base a la realidad problemática en la institución de salud es importante conocer el desempeño y la satisfacción laboral del personal de enfermería, en los cuales se pudo identificar lo siguiente; el déficit de conocimiento de manejo con equipos médicos, poca experiencia en el campo de la profesión, déficit en requerimientos de insumos médicos por parte de la institución y el escaso compromiso del trabajo en equipo.	Determinar si el programa de intervención es eficaz para mejorar el desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil 2022.	H0: El programa de intervención no es eficaz para mejorar el desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil 2022.	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Investigación aplicada, enfoque cuantitativo y descriptivo.</p> <p><b>Diseño de Investigación:</b> Es transversal con diseño pre experimental.</p> <p><b>Población:</b> La población está conformada por 20 usuarios internos (nuevo personal de enfermería del área de emergencia) del hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil.</p> <p><b>Muestra:</b> Para el estudio de investigación, la muestra será censal, ya que está constituida por el mismo valor que el de la población del personal que labora en las diferentes áreas de emergencia del Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil.</p> <p><b>Muestreo:</b> Se tomó el método no probabilístico por conveniencia, es una técnica usada para crear muestras en base a la disposición y vialidad del profesional de enfermería en el área de emergencia del Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil y los resultados sean lo más cercanos a la realidad.</p> <p><b>Técnicas e Instrumentos:</b> Se utilizó un cuestionario para saber el nivel desempeño laboral y una encuesta para medir la de satisfacción que tiene el personal de enfermería en el área de emergencia.</p>
	<b>Objetivos Específicos</b>	Ha: El programa de intervención es eficaz para mejorar el desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil 2022.	
	1) Determinar el nivel de desempeño laboral del personal de enfermería antes y después del programa de intervención en el Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil 2022.		
2) Evaluar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería antes y después del programa de intervención en el Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil 2022.			
3) Establecer la relación entre la dimensión desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil 2022.			



13	¿Está de acuerdo en comentar la situación del usuario sin fundamentación alguna?					
14	¿Proporciona información sobre la salud del paciente sin autorización médica?					
15	¿Respetar las opiniones y sugerencias de los demás miembros del equipo multidisciplinario (nutricionista, psicólogo, terapeutas)?					
16	¿Suministra correctamente los medicamentos al paciente?					
17	¿Prepara el material y el equipo necesario antes de cada procedimiento?					
18	¿Haces correcto uso y presentación del uniforme?					
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?					

El Cuestionario de Desempeño laboral consta de 21 ítems, el cual está distribuido en 3 dimensiones:

- **Competencias cognitivas:** Habilidades mentales, conocimientos y razonamientos de la información aprendida.  
Espíritu innovador - Capacidad de organización - Solución de conflictos.
- **Competencias actitudinales y sociales:** Aptitud que posee cada persona en su desenvolvimiento teniendo resultados satisfactorios en ámbitos organizacionales y empresariales.  
Respeto por las personas, el medio ambiente y la vida - Compromiso ético  
-Trabajo en equipo.
- **Competencias de capacidad técnica:** Particularidades implicadas en el desempeño del trabajador en su cargo laboral ejerciendo sus conocimientos específicos y técnicos.  
Actitud frente al trabajo - Hábitos de pensamiento

## Evaluación del Desempeño Laboral.

Desempeño Laboral				
Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala/Valores	Niveles
<b>Competencias cognitivas</b>	-Espíritu emprendedor e innovador.	1 y 2	Totalmente en desacuerdo (1) De acuerdo (2)	Bajo
	-Solución de problemas.	3 y 4	Indeciso (3)	Medio
	-Capacidad de organización y planificación.	5, 6, 7, 8 y 9	De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Alto
<b>Competencias actitudinales y sociales</b>	-Respeto por las personas, el medio ambiente y la vida.	10, 11 y 12	Totalmente en desacuerdo (1) De acuerdo (2)	Bajo
	-Compromiso ético.	13 y 14	Indeciso (3)	Medio
	-Trabajo en equipo	15	De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Alto
<b>Competencias de capacidad técnica</b>	-Hábitos de pensamiento.	16 y 17	Totalmente en desacuerdo (1) De acuerdo (2)	Bajo
	-Actitud frente al trabajo.	18, 19, 20	Indeciso (3)	Medio
		y 21	De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Alto

### Diagnóstico por categoría de la variable independiente.

Nivel	Competencias cognitivas	Competencias actitudinales y sociales	Competencias de capacidad técnica
Bajo	0 - 21 o menos	0 - 21 o menos	0 - 21 o menos
Medio	22 a 42	22 a 42	22 a 42
Alto	43 – 63 o mas	43 – 63 o mas	43 – 63 o mas

## Anexo 05

### ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

Marque con una "X" las siguientes características que se ajusten a su persona.

Nombre:

Edad:

Sexo: M ( ) F ( )

Situación Laboral: Estable ( ) Contratado ( )

Estimado trabajador, con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, te presentamos una serie de opciones a las cuales le agradecemos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista. Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ÍTEMS		1	2	3	4	5
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Tengo oportunidad para recibir capacitación que permita el desarrollo de mis habilidades asistenciales.					
5	Me siento mal con lo que hago.					
6	Siento que recibo de parte de la entidad mal trato.					
7	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
8	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
9	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
10	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					

11	El ambiente donde trabajo es confortable.					
12	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
13	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
14	Prefiero tomar distancia con las personas que trabajo.					
15	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
16	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad de trabajo.					
17	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
18	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
19	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
20	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
21	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
22	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
23	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
24	En su trabajo existen las comodidades e implementos necesarios para el buen desempeño de las labores diarias.					
25	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
26	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).					
27	Mi(s) jefes(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

La encuesta para la evaluación de la satisfacción laboral consta de 27 preguntas distribuida en 4 factores:

- Factor I Significancia de la Tarea: Habilidades del trabajo relacionadas con los atributos de ejecución, contribución material o labor particular.
- Factor II Condiciones Laborales: Son las actividades laborales que se valoran por medio de las recapitulaciones o practicas legales.
- Factor III Reconocimiento personal o social: Auto reconocimiento de la predisposición del trabajo asociados a los logros o metas planteadas.
- Factor IV Beneficios económicos: Incitaciones remunerativas en las tareas asignadas y como resultado del labor arduo.

## Evaluación de la Satisfacción Laboral.

Satisfacción Laboral				
Dimensión	Indicador	Ítems	Escala/Valores	Niveles
<b>Importancia de la tarea</b>	- Habilidades de trabajo como atributos de ejecución	4, 5, 7, 8, 9, 15, 21 y 23	Totalmente en desacuerdo (1) De acuerdo (2) Indeciso (3)	Bajo
	-Contribución material -Labor particular		De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Medio Alto
<b>Condiciones de trabajo</b>	-Actividades laborales que se valoran por medio de las practicas legales.	1,10, 11, 16, 17, 19, 22, 24 y 27	Totalmente en desacuerdo (1) De acuerdo (2) Indeciso (3)	Bajo Medio
			De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Alto
<b>Reconocimiento social o personal</b>	-Auto reconocimiento del trabajo realizado alcanzando sus logros o metas.	3, 6, 14, 20, 25 y 26	Totalmente en desacuerdo (1) De acuerdo (2) Indeciso (3)	Bajo Medio
			De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)	Alto
<b>Beneficios remunerativos</b>	-Incitaciones económicas de las tareas como resultado de la labor ardua.	2, 12, 13 y 18	Totalmente de acuerdo (5)	

### Diagnostico por categoría de la variable dependiente.

Nivel	Significancia de la Tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal o social	Beneficios económicos
Muy satisfecho	37 o mas	41 o mas	24 o mas	20 o mas
Satisfecho	33 – 36	35 – 40	19 – 23	16 – 19
Promedio	28 – 32	27 – 34	18 – 20	11 – 15
Insatisfecho	24 – 27	20 – 26	12 – 17	8 – 10
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos

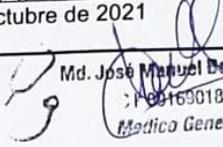
## Anexo 06.

**JUEZ 4:** Alida Alexandra Garcia Arellano  
**GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADORA:** Magister en seguridad y salud ocupacional  
**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** Medico general

**JUEZ 5:** William Xavier Brito Guadalupe  
**GRADO ACADÉMICO DE LA EVALUADORA:** Magister en educación superior, Magister en gerencia de servicios de salud  
**ESPECIALIDAD Y/O CAMPO:** Doctor en medicina y cirugía, Especialista en proyectos de desarrollo educativos y sociales, Especialista en medicina critica, Profesor de segunda enseñanza especialización: químico biológicas.

**LOS JURADOS DECLARAN QUE SUS GRADOS ACADÉMICOS PUEDEN SER VERIFICADOS EN LAS PÁGINAS DE:**

- I. **SUNEDU (PERÚ):** <https://www.sunedu.gob.pe/registro-nacional-de-grados-y-titulos/>
  - II. **SENESCYT (ECUADOR):** <https://www.senescyt.gob.ec/web/guest/consultas>
- FIRMAN LA REVISIÓN EN FECHA:** Mes de octubre de 2021

<b>JUEZ 1</b>	 Md. José Manuel Bautista S. CI: 0916901812 Medico General
José Manuel Bautista Soria CI: 0916901812	
<b>JUEZ 2</b>	 Dra. Martha Gutiérrez REG. JURS. MED. N. 05516-2014 REG. SENESCYT 1009-2016-100517
Martha Michell Gutiérrez Pilay CI: 0930061296	
<b>JUEZ 3</b>	 FIRMADO ELECTRONICAMENTE POR: JOSELIN LISSETTE CEPEDA CEPEDA
Joselin Lissette Cepeda Cepeda CI: 0919322420	
<b>JUEZ 4</b>	 FIRMADO ELECTRONICAMENTE POR: ALIDA ALEXANDRA GARCIA ARELLANO
Alida Alexandra Garcia Arellano CI: 0930893904	
<b>JUEZ 5</b>	 FIRMADO ELECTRONICAMENTE POR: WILLIAM XAVIER BRITO GUADALUPE
William Xavier Brito Guadalupe CI: 0914652540	

## Anexo 07. Solicitud a la institución.

**SOLICITO:** Autorización de desarrollo de investigación

Director Técnico

Dr. Hugo Alberto Guillen Parra

Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil

Yo, Denise Annabella Navas Merino, identificado/a con CI: 0918491267, estudiante de Posgrado de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud por la Universidad César Vallejo, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que estando, realizando el trabajo de investigación «Desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil 2022», siendo uno de los procedimientos la recolección de datos de participantes de vuestra institución. Solicito a usted la autorización para la aplicación de la investigación en la entidad hospitalaria, donde le brindamos la garantía de que la información que proporcionen será confidencial, conforme a la Ley de Protección de Datos Personales – Ley 29733 del Gobierno del Perú.

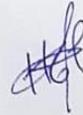
De antemano agradezco su disposición y colaboración para el desarrollo de este estudio.

Guayaquil, 21 de octubre del 2022

Firma

HOSPITAL BICENTENARIO  
Denise Annabella Merino  
Licenciada en Enfermería  
0918491267

Denise Annabella Navas Merino  
Tesisista del Posgrado MGSS  
Universidad César Vallejo – Sede Piura





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GUTIERREZ HUANCAYO VLADIMIR ROMAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Municipal Bicentenario de Guayaquil 2022.

", cuyo autor es NAVAS MERINO DENISE ANNABELLA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 27 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GUTIERREZ HUANCAYO VLADIMIR ROMAN <b>DNI:</b> 18084573 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2986-7711	Firmado electrónicamente por: VGUTIERREZH el 27-01-2023 11:28:48

Código documento Trilce: TRI - 0528823