



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Desempeño laboral de la enfermera y satisfacción del  
usuario externo del Servicio de Neonatología Hospital  
Arzobispo Loayza Lima, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en gestión de los servicios de la salud

**AUTORA:**

Br. Maritza Elizabeth Bernedo Rodríguez

**ASESORA:**

Mgtr. Daniel Córdova Sotomayor

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales

**PERÚ – 2018**

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **BERNEDO RODRIGUEZ MARITZA ELIZABETH**

Para obtener el Grado Académico de *Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud* ha sustentado la tesis titulada:

**DESEMPEÑO LABORAL DE LA ENFERMERA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL SERVICIO DE NEONATOLOGÍA HOSPITAL ARZOBISPO LOAYZA LIMA 2015**

Fecha: 29 de Marzo de 2017

Hora: 11:00 a.m.

### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Joaquín Vértiz Osores

Firma: .....

**SECRETARIO:** Dra. Nancy Elena Cuenca Robles

Firma: .....

**VOCAL:** Dr. Chantal Juan Jara Aguirre

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *aprobado por mayoría.* .....

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

**Dedicatoria**

Al creador de todas las cosas, el que me da fortaleza y humildad en mi corazón.

De igual forma dedico esta tesis a mi madre que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores lo cual me ha permitido salir adelante en los momentos adversos.

Al hombre que me dio la vida, el cual, a pesar de haberlo perdido, ha estado siempre cuidándome y guiándome desde el cielo.

A toda mi familia que es lo mejor y más valioso que Dios me ha dado.

De igual manera a mis queridos formadores en especial a mi asesor por la paciencia en orientar este trabajo.

**Agradecimiento**

A mis asesores de tesis por su apoyo constante de la presente tesis.

### Declaración de autoría

Yo Maritza Bernedo Rodríguez, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de los servicios de salud, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 10735807 con la tesis titulada **“Desempeño laboral de la enfermera y satisfacción del usuario externo del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015”**, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 Diciembre, 2015

.....

DNI: 10735807

Br: Maritza Bernedo Rodríguez

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

De acuerdo a la normativa de construcción del informe de investigación de maestría de la Escuela de Post Grado de la Universidad “César Vallejo”, se realiza la presentación del estudio. “Desempeño laboral de la enfermera y satisfacción del usuario externo del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015”, efectuado en el 2015, con la finalidad de optar el grado académico de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

El presente estudio consta de siete secciones y en el Capítulo primero se muestra la introducción, con los respectivos antecedentes y fundamentaciones científicas, técnicas o humanísticas, se planteó la justificación y se formularon los problemas, objetivos e hipótesis del estudio, en el capítulo segundo se desarrolló el capítulo relacionado a la metodología del estudio, la operacionalización de las variables, se desarrolló el método, tipo, diseño y se detallan la población y muestra de investigación, en el capítulo tercero se desarrollaron los resultados descriptivos, en el capítulo cuarto se desarrolló la discusión, en el capítulo quinto se plantearon las conclusiones, en el capítulo sexto se presentaron las recomendaciones y en el séptimo capítulo, se presentan las referencias tomadas en consideración del estudio y al final se presentan los apéndices.

La autora

## Índice

	<b>Página</b>
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	xi
<b>ABSTRACT</b>	xii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	21
1.3. Teorías relacionadas al tema	31
1.4. Formulación del problema	47
1.5. Justificación del estudio	49
1.6. Hipótesis	51
1.7. Objetivos	52
<b>II. MÉTODO</b>	54
2.1. Diseño de investigación	55
2.2. Variables, operacionalización	56
2.3. Población y muestra	58
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	60
2.5. Método de análisis de datos	65
2.6. Aspectos éticos	65
<b>III. RESULTADOS</b>	66
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	83
<b>V. CONCLUSIONES</b>	90
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	93
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	96
<b>ANEXOS</b>	104

### Lista de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable: Desempeño laboral	57
Tabla 2	Operacionalización de la variable: Satisfacción del usuario.	58
Tabla 3	Validez de contenido del instrumento de desempeño laboral por juicio de expertos	62
Tabla 4	Confiabilidad del instrumento de medición del desempeño laboral	62
Tabla 5	Escalas y baremos de la variable desempeño laboral	62
Tabla 6	Validez de contenido del instrumento de satisfacción del usuario por juicio de expertos	64
Tabla 7	Confiabilidad del instrumento de medición de la satisfacción del usuario	64
Tabla 8	Escalas y baremos de la variable satisfacción del usuario	64
Tabla 9	Nivel de la variable desempeño laboral de la enfermera del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015	67
Tabla 10	Nivel de la variable desempeño laboral de la enfermera según dimensión calidad de trabajo del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015	68
Tabla 11	Nivel de la variable desempeño laboral de la enfermera según dimensión responsabilidad Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015	69
Tabla 12	Nivel de la variable desempeño laboral de la enfermera según dimensión trabajo en equipo del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015	70
Tabla 13	Nivel de la variable desempeño laboral de la enfermera según dimensión compromiso institucional Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015	71
Tabla 14	Nivel de la variable satisfacción del usuario externo del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015	72

Tabla 15	Nivel de la variable satisfacción del usuario externo según la dimensión fiabilidad del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015	
Tabla 16	Nivel de la variable satisfacción del usuario externo según la dimensión capacidad de respuesta del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015	73
Tabla 17	Nivel de la variable satisfacción del usuario externo según la dimensión seguridad del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015	74
Tabla 18	Nivel de la variable satisfacción del usuario externo según la dimensión empatía del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015	75
Tabla 19	Nivel de la variable satisfacción del usuario externo según la dimensión aspectos tangibles del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015	76
		77

## Lista de figuras

		<b>Página</b>
Figura 1	Nivel de la variable desempeño laboral de la enfermera del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015	67
Figura 2	Nivel de la variable desempeño laboral de la enfermera según dimensión calidad del trabajo del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015	68
Figura 3	Nivel de la variable desempeño laboral de la enfermera según dimensión responsabilidad Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015	69
Figura 4	Nivel de la variable desempeño laboral de la enfermera según dimensión trabajo en equipo del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015	70
Figura 5	Nivel de la variable desempeño laboral de la enfermera según dimensión compromiso institucional del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015	71
Figura 6	Nivel de la variable satisfacción del usuario externo del Servicio Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015	72
Figura 7	Nivel de la variable satisfacción del usuario externo según la dimensión fiabilidad del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015	73
Figura 8	Nivel de la variable satisfacción del usuario externo según la dimensión capacidad de respuesta del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015	74
Figura 9	Nivel de la variable satisfacción del usuario externo según la dimensión seguridad del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015	75
Figura 10	Nivel de la variable satisfacción del usuario externo según la dimensión empatía del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015	76
Figura 11	Nivel de la variable satisfacción del usuario externo según la dimensión aspectos tangibles del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015	77

## Resumen

En la investigación, se planteó un objetivo general, determinar el desempeño laboral de la enfermera y satisfacción del usuario externo en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2015.

Por otro lado se establecieron nueve objetivos específicos que contribuyeron a conseguir el objetivo general. La metodología que se utilizó para llevar a cabo la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, utilizo el diseño No experimental, con un nivel básico descriptivo, porque a través del análisis e interpretación de los datos resultantes, se procedió a describir la situación en función a las variables de estudio; fue importante conocer los antecedentes para poder generar criterios. La población de estudio estuvo constituida por un total de 60 personas (30 profesionales de enfermería y 30 padres de familia) del servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, se aplicaron dos instrumentos los cuales fueron validados; para la variable desempeño laboral se utilizó una ficha de observación con 31 ítems y 4 dimensiones, para la variable satisfacción del usuario se utilizó el cuestionario de SERQUAL, con 22 ítems y 5 dimensiones.

Estos instrumentos fueron sometidos y concluyeron que las pruebas son válidas y confiables. Se describieron los resultados mediante tablas de frecuencias y figuras en barras consiguiendo el mayor porcentaje del nivel de satisfacción En Proceso con un 60.0 %, un 10.0 % que es aceptable, y nivel de satisfacción Por mejorar en un 30.0%. En cuanto a la variable Desempeño Laboral es Malo en un 56.7 %, y un 43.3 % es bueno y que si tienen un buen compromiso con la institución.

**Palabras Claves:** Desempeño Laboral, Satisfacción, Servicio de Neonatología.

## Abstract

In this research, took account a general goal, to determine the labor of the nurse and the satisfaction of the external user in the Neonatology service of the National Hospital Archbishop Loayza, Lima.

Likewise there appeared nine specific goals that helped to reach the general goal. The methodology used to develop this research had a quantity approach with No experimental design and a level basic description for searching pure knowledge through the data recollection it was important to know the precedents to generate criterion. The population of study was formed for a total of 60 people (30 professionals of infirmary and 30 parents) of the Neonatology service of the National Hospital Archbishop Loayza. I implemented two instruments validated by experts; for the laboral performance I used an observation guide with 31 items with 4 dimensions and for the satisfaction user variable I used a SERQUAL questionnaire with 22 items and 5 dimensions.

These instruments were analyzed and to determine the fiability and reliability of the test. The results were described through the frequency tables and graphics bars. There being obtained the major percentage of the satisfaction level it is In Process in 60.0 %, one 10.0 % that is acceptable, and finally we have level of satisfaction For improving in 30.0 %. As for variable Labor Performance is bad in 56.7 % and finally we have 43.3 % that if they have a good commitment with the institution.

**Key words:** Labor Performance, Satisfaction, Service of Neonatology.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

En el complejo sistema de salud tiene gran importancia como parte del desarrollo social e instrumento de justicia, que se encuentra involucrado por la dinámica del mercado internacional y el desarrollo de las economías nacionales, el sistema sociopolítico donde se circunscribe y lógicamente por las probabilidades de acceso a la tecnología e informática. Por lo que cada sistema de salud tiene sus propias características que precisamente lo diferencian de los otros, estas diferencias se explican porque las instituciones de salud están vinculadas a un entorno social, económico, cultural, demográfico y político diferente.

Los cambios en el sistema de salud están orientados a ingresar cambios fundamentales en diferentes lugares y funciones del sector salud, con el propósito de ampliar la igualdad de sus ventajas, la eficiencia de la gestión y la efectividad de sus prestaciones para la satisfacción de los usuarios. Por otro lado, el tema de los recursos humanos, y específicamente lo relativo a su gestión, han estado, hasta hace muy poco tiempo, ausentes de las agendas de las reformas del sector salud y su proceso de cambio, en la mayoría de los países de la región.

La calidad de un servicio de salud, parte en primer orden del nivel de competencia y desempeño de sus trabajadores, el cumplimiento de sus deberes laborales y sociales. Motivar a los profesionales de enfermería para mejorar su desempeño y adoptar la superación profesional permanente como un estilo de vida en este nuevo milenio, no es solo importante, sino necesario para poder satisfacer el encargo de la sociedad y del internacionalismo en salud.

La práctica en enfermería a nivel mundial se enfrenta hoy día a múltiples retos; para poder enfrentarlos el profesional de hoy debe poseer: Competencia profesional efectiva y conocimientos al día, para poder ejercer una tarea a nivel de los estándares actuales. Aptitudes para el aprendizaje continuo y permanente. Capacidad de brindar una atención de enfermería integral de promoción de prevención, y rehabilitación, transformando la situación de salud que existe. El compromiso para aplicar los valores profesionales, con un adecuado comportamiento ético, social y moral. Pensamiento científico y crítico en su actuar

profesional. Capacidad de gestión óptima para la organización de su puesto laboral y el desempeño de sus funciones profesionales.

En el desempeño las personas muestran las competencias adquiridas e incluyen un sistema de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que garantizan mando técnico en las organizaciones.

El término desenvolvimiento laboral está referido en realidad a lo que hace el trabajador y no solo lo que sabe hacer por lo tanto le son esenciales aspectos tales como la aptitud, la eficiencia, calidad y productividad con que se desarrolla las actividades laborales, teniendo en cuenta la satisfacción del usuario.

El área de enfermería es la que necesariamente tiene trato personal, familiar y comunitario; por lo que el personal de enfermería demuestra sus conocimientos, habilidades y competencias alcanzadas. La enfermería profesional sustenta su desempeño en el cuidado productivo que en las palabras de Abaunza de Gonzales (2000) implicó usar el conocimiento científico, analizando con enfoque integral de modo que la situación pueda relacionarse plenamente al contexto social, económico, legal, para tomar la mejor decisión sobre el desempeño que ofrecerá al usuario. Esta situación tiene dos componentes fundamentales: Lo humano y la calidad.

Lo citado evidencia que para alcanzar un adecuado desempeño profesional, es fundamental la participación activa en los procesos gerenciales, orientado al cuidado de las personas, individualizado y recíproco, porque es único e irrepetible, de este modo, fortalecen su desempeño profesional, que está definida por Castells, Ortis, Ríos, Pagés Pechola, Fábregas y Gascons (1999) mencionaron que es la capacidad para realizar a la práctica los conocimientos, capacidades y las actitudes propias de los profesionales hacia la satisfacción del usuario.

La satisfacción del usuario es de fundamental importancia como una medida de calidad de atención y que ha recolectado mayor atención en salud pública siendo considerado como uno de los ejes de la evaluación del desempeño laboral,

sabiendo que la satisfacción del usuario es el indicador más utilizado y expresa un juicio de valor subjetivo de la atención recibida, siendo así un desafío para los gestores y planificadores de salud, reflejando una visión diferente y estratégica de los servicios, considerados como una respuesta latitudinal y de juicio de valor que el usuario construye producto de su encuentro interacción en el servicio y con el desempeño del profesional.

Los sistemas de la Salud en América Latina en la actualidad asumen el reto de enfrentar la necesidad de cambiar sus estrategias con el fin de optimizar recursos y la elevación de la administración de calidad total en sus servicios y conseguir la satisfacción del usuario.

Córdova (2007) indicó que la satisfacción de los usuarios es un indicador para medir las intervenciones de los servicios sanitarios, proporcionan información, sobre la calidad percibida en los elementos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y fiabilidad, lo que precisamos la calidad de la atención profesional como medida en que los servicios de salud tanto los enfocados a los individuos como a las poblaciones mejoren la probabilidad de unos resultados de salud favorables y son pertinentes al conocimiento actual profesional y brindan la satisfacción del servicio prestado, considerando los recursos con los que se cuenta para proporcionar la atención y la relación que se establece entre el proveedor del servicio y el receptor del mismo.

Las investigaciones demuestran que con el simple hecho de medir el desempeño laboral se tiene una mejor productividad, calidad y los grados de satisfacción de los usuarios. Los programas dirigidos a incrementar la calidad tienen como principio central a la satisfacción del usuario, esta dimensión se refiere a la relación, existente que hay entre clientes, administrativo, proveedores y equipos de servicio de salud.

Mero y Andrade (2012) realizaron un trabajo sobre el “Grado de satisfacción del usuario respecto a la atención de enfermería que reciben en los servicios de salud preventivo y hospitalario periodo enero junio 2012”, cuyo objeto fue describir la satisfacción de los usuario con la calidad de atención de enfermería referido a la

satisfacción de las necesidades del paciente, relaciona la satisfacción de los usuarios con los cuidados de los enfermeros por la accesibilidad a los servicios de salud, comprobar si el personal de salud está en la capacidad para una buena atención de los usuarios. Su metodología fue descriptivo exploratorio porque se determinó el problema a investigar mediante una encuesta aplicada a usuarios, teniendo como resultado en el Distrito de salud N° 2 la eficacia se encuentra en un 14.58%, es decir que el usuario no se le hace un estudio completo de su enfermedad, lo mismo sucede en el hospital Rodríguez Zambrano con un porcentaje de 22.92%.

El tratamiento durante la permanencia en establecimiento de atención de prevención 33.33% en el hospital. Sobre, si se brinda confianza es bueno con el 47.92%, en el área preventiva y hospitalaria el 53.13%. No se respeta la privacidad por estudiantes y practicantes. En cuanto a la atención y explicación sencilla con palabras fáciles de entender sobre los problemas de salud fue de 14.58% del distrito de salud número de usuarios atendidos, escasez de material y equipos de salud.

En el Perú el MINSA ha asumido el reto de introducir grandes cambios en el sistema de salud, como el aseguramiento universal y la descentralización; estos nuevos retos, requieren nuevas tareas y funciones que los recursos humanos en salud deben desarrollar, es decir, definir los conocimientos, habilidades y actitudes que debe tener un trabajador de salud para alcanzar los resultados esperados de su desempeño. En ese contexto, se hace necesario alinear el desempeño de los trabajadores de salud con los objetivos y estrategias del sector para lo cual se necesita identificar las contribuciones de cada trabajador de salud para el logro de metas y objetivos planteados por el Ministerio de Salud, en cuanto al desempeño y satisfacción” del usuario.

MINSA es uno de los principales proveedores de servicios de atención de salud en las diferentes especialidades, en servicios de áreas críticas y de emergencia. La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento.

Hay resultados de encuestas que exhibe un alto grado de disparidad al evaluar el grado de insatisfacción del usuario externo global que está relacionada con la heterogeneidad de expectativas en la población y en las características de los servicios.

La satisfacción del usuario depende no sólo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas y del desempeño laboral del personal de salud. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté insatisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

La presente investigación se llevó a cabo en el Hospital Arzobispo Loayza que es un órgano desconcentrado de la DISA V Lima ciudad y forma parte de la red hospitalaria del MINSA, acreditado como categoría III – I nivel de complejidad.

Dentro de sus principios incluye la calidad de servicio a través del desempeño laboral de sus trabajadores, donde busca desarrollar un trato solidario, con conocimiento y tecnología, aplicando sus valores de respeto, integridad y eficiencia. Las responsabilidades prioritarias es la de proteger y hacer defensa de la vida y proteger la salud del usuario desde su concepción hasta su muerte natural, a través de la prevención, disminución de daños y riesgos, mejorando a la vez el desarrollo y desempeño de los recursos humanos creando una cultura organizacional con valores y actitudes hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario.

Dentro de su estructura organizacional está incluido el departamento de pediatría que incluye al servicio de Neonatología que es la rama de la pediatría dedicada a la atención del recién nacido sano o enfermo. Cuenta con un total de 30 enfermeras 1 dedicada al área de jefatura y 29 dedicadas al área asistencial, dentro de las cuales 25 enfermeras se dividen en 5 grupos de trabajo, habiendo 5 enfermeras por guardia en día o noche, adicional a ellas, 3 enfermeras solo realizan turno diurnos de 12 horas abarcando exclusivamente el área de alojamiento

conjunto y 1 enfermera encargada de realizar el Tamizaje Neonatal la cual solo se desempeña en turnos de 6 horas todas las mañanas.

El profesional de enfermería en neonatología está definido con un nivel de preparación y pericia profesional, teniendo como misión ofrecer la mejor calidad de cuidados al neonato, de manera oportuna y eficiente de acuerdo a protocolos consensuados, con personal comprometido, competente técnicamente y respetuosos de la dignidad humana, predispuesto a la capacitación permanente y al trabajo en equipo esto implica diversos componentes como la naturaleza de los cuidados, objetivos que se propone y valores en lo que respecta al cuidado ya que es individualizado, especializado e interdisciplinario, con un enfoque integral.

El servicio se encuentra dividido en 4 áreas de atención y se distribuyen de acuerdo al estado de salud del neonato entre ellas tenemos: (1) Área de cuidados intensivos neonatales, cuenta con una capacidad de 4 a 6 pacientes neonatales, se encuentra a cargo de dos enfermeras durante turnos rotativos de 12 horas durante el día y la noche. Esta es la unidad más crítica del servicio puesto que se brinda atención a pacientes prematuros de alto riesgo con diversas patologías y afecciones propio de la inmadurez. El área de intermedios, cuenta con una capacidad de 5 a 10 pacientes, esta unidad constituye a los neonatos que se encuentran estables, ganando peso progresivamente e iniciando reflejo de succión, se encuentra a cargo de una enfermera en turnos rotativos de 12 horas durante el día y la noche, (c) Área de infectados, en esta unidad se hallan los pacientes que tienen patologías como hiperbilirrubinemia y otras afecciones que necesitan estar bajo supervisión de enfermería y tratamiento médico, está a cargo de una enfermera durante turnos rotativos de 12 horas durante el día y la noche al cuidado de 7 a 9 pacientes y (d) Área de alojamiento conjunto, en responsabilidad de 2 enfermeras durante el turno diurno y una enfermera durante el turno noche, dicha área maneja un máximo de 50 pacientes neonatales que se encuentran en observación y al cuidado de su madre, donde las principales actividades de la enfermera en el área son controlar y vigilar al recién nacido posibles signos de alarma que se generen en las primeras 48 horas de vida, asimismo, educar a la madre sobre los principales cuidados al recién nacido en el hogar y la solución de interrogantes de los padres acerca del manejo del recién nacido, adicionalmente

la enfermera encargada de dicha área es la responsable de brindar la atención inmediata al momento del parto eutócico o distócico según sea el caso.

Los neonatos son miembros que se incorporan a nuestra unidad día a día debemos proporcionar un ambiente acogedor, idóneo donde es necesario habilitar espacios adecuados para recibir a padres y poder educar respecto al cuidado características logros o complicaciones del neonato, lo cual no se cuenta en nuestra unidad, creando insatisfacción en padres que acuden a consultar sobre el estado de su recién nacido.

Sobre el desempeño se podría mencionar que en muchas ocasiones es muy complicado, con respecto a las expectativas que presenta cada profesional de enfermería en el servicio de neonatología en lo que se refiere al cuidado que se ofrece al neonato, para algunos será excelente, para otros por mejorar y a veces bajo en entornos similares o tal vez porque tienen expectativas diferentes, posiblemente todo esto esté ligado al nivel de conocimientos que se tiene, ya que a mayor conocimiento más exigencia.

En muchas situaciones es común escuchar que no existe responsabilidad, que no existe compromiso institucional y que solo se trabajan por trabajar y que existen debilidades en relación al trabajo en equipo lo cual se ve afectada la calidad de atención en la unidad de neonatología a la vez los padres de familia reportan que el trato no es cordial, que no se les deja visitar a sus neonatos, son poco amables y que desconocen las normas del servicio, creando así una insatisfacción y malestar durante la estancia hospitalaria.

Por todo esto el presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el desempeño laboral de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima- 2015, dando a conocer los resultados, que contribuyen de esta manera a la mejora continua y alcanzar un buen desempeño y la satisfacción esperada.

En otro campo el estudio de investigación será brindado a la jefa de servicio con lo que se pretende ser un referente para las enfermeras, porque enfermería

como profesión y disciplina social se ve involucrada en el creciente desarrollo de la población en todas las áreas y debe responder con un adecuado desempeño laboral ante la comunidad .

## 1.2. Trabajos previos

### **Antecedentes internacionales**

Lasluisa (2014) realizó un estudio de investigación sobre *El grado de satisfacción de los clientes externos en relación a la calidad de atención recibida del personal de enfermería en el área de emergencia del hospital en Ambato Ecuador*, cuyo objetivo fue el conocimiento del grado de satisfacción de los clientes de atención externa en función a la calidad de atención brindada o por el trabajador de Enfermería en el ámbito de Emergencia. El muestreo fue probabilístico con 80 clientes. Se utilizó un instrumento para el cliente y ficha observacional al Personal de Enfermería del Área de Emergencia. “Los resultados fueron que el 54% del trabajador de enfermería reciben cordialmente al usuario externo, el 51% de los usuarios informan que la asistencia es lenta, el 84% de los usuarios manifestaron que algunas veces el trabajador de enfermería indicaron, un 65% consideró que la asistencia es buena, se concluyó que la atención ofrecida no es 100% de calidad, puesto que ningún cliente que informe un grado de satisfacción“ alto, por el contrario presenta un grado nivel de satisfacción y se necesita elaborar una guía para brindar asistencia del personal.

Lucas (2014) realizó un trabajo de investigación cuyo propósito fue el conocimiento el desempeño del liderazgo en el área de Enfermería y tomando en cuenta los resultados brindar una propuesta, donde se detallan los pasos para acrecentar la motivación de los trabajadores de Enfermería y al mismo tiempo el agrado de los clientes del Hospital cantón San Lorenzo, provincia de Esmeraldas. Se diseñó de manera cualitativa y cuantitativa y se utilizó las técnicas en donde se observó, encuestó y entrevistó con ítems, dirigido al cliente, personal de enfermería, auxiliar y líder de enfermería del Hospital. Resultó que un 56% insatisfecho de los clientes en la atención recibido, el 87.5%, un grado medio de motivación con el personal de enfermería por carencia en el desempeño de sus funciones, el 62,5% presenta un desenvolvimiento de funciones fueron de nivel

medio del líder de enfermería, como resultado de la falta de preparación en conocimiento de gerencias, coordinar, desarrollar estrategia de motivación y falta de recursos que un desempeño adecuado en las áreas de los servicios.

Aguilar (2013) realizó una investigación sobre *Satisfacción del cliente como indicador de calidad de los servicios independientes contratados por la unidad de clínica IGSS*, cuyo Objetivo fue la determinación del nivel de satisfacción del cliente de los servicios privados. El estudio fue, descriptivo prospectivo con una muestra de 120 se aplicó un instrumento de tipo Likert estructurado en 37 preguntas de 4 dominios. “Realizó la estadística con frecuencia y proporción de las variables. La conclusiones encontradas en el estudio muestra la relevancia de relaciones médico enfermo, en tal razón el tratamiento del personal de salud hacia el cliente es una característica primordial para la valoración de satisfacción o insatisfacción, la opinión de satisfacción en las atenciones tuvo relación con la opinión de calidad de la atención recibida y la opinión de las amenidades del servicio y opinión de la relación interpersonal.

Bautista (2013) publicó un artículo de investigación sobre *Los desempeños laborales de los enfermeros que concluyeron en la universidad de Santander*, publicado en la revista ciencia y cuidado cuyo objetivo fue: determinar el desempeño profesional de los egresados del programa de enfermería que laboran en instituciones hospitalarias. Materiales y métodos: “Se realizó estudio cuantitativo descriptivo de corte transversal. Con una muestra De 120 profesionales de enfermería pertenecientes a cuatro (4) Instituciones Hospitalarias del municipio de Cúcuta. Para la recolección de la información se aplicó instrumento compuesto por Datos de identificación, perfil profesional, condiciones generales de trabajo y Desempeño laboral. Resultados: el 85% de los egresados de manera satisfactoria Realizan acciones gerenciales, administrativas y del cuidado, y solo el 50% de Estos desarrollan actividades de educación e investigación. Conclusión: Los Egresados de los programas de enfermería de la Universidad consideran que los contenidos aprendidos durante su carrera son Excelentes y buenos, y les ha permitido en la práctica profesional desempeñar diversidad de cargos” y acciones.

Ruiz y Palmer (2013) realizaron una investigación sobre *Los análisis del lugar de control en los servicios de neonatología del hospital "San Vicente de Paul" mayo junio 2013*, cuyo objetivo fue el análisis del ambiente interno de control, la correlación con el desempeño del personal de Enfermería y la satisfacción de los clientes del ámbito externo. El método fue mixto y se utilizaron técnica cuantitativa y cualitativa para la recolección de data y para interpretar la información con la finalidad de conseguir una foto más completa de los fenómenos observados. En el transcurso del proceso del estudio, se estableció que el porcentaje de cumplimiento del elemento contexto de control no llega al 70% de cumplimiento. En relación a los resultados se concluyó que la principal dificultad que tiene el contexto de control está referida a la integridad y valor ético así como los que colaboran no tienen autoridad y orden, el personal tiene dificultades con las adhesiones y normativas establecidas en el servicio, así como la coordinación de turno muy débil.

Anaya y Huerta (2012) realizaron la investigación es de alcance descriptiva con diseño no experimental transaccional, en consecuencia, la data que se recogió es de primera intención. Los cuestionarios de recolección de datos y una guía de observación y el análisis e interpreta se utilizó en programa SPSS. Realizada la investigación en conclusión el Ambiente de Control influye de forma negativa en el desenvolvimiento laboral de los Administrativos de una municipalidad.

Salas y Díaz (2012) realizaron un artículo sobre *Competencias y el Desempeño Laboral en Salud*, donde expresaron y presentaron las bases y antecedentes de la medición de las competencias y los desempeños laborales, se presentaron antecedentes internacionales como de Cuba- "El Ministerio de Salud Pública constituye la comitiva nacional de competencias y desempeños, con la finalidad de empezar nuevamente la medición de los desempeños profesionales sobre las bases de la competencia laboral. De pronto surge una característica de resultado alto en el trabajo: los conocimientos. Pasa a ser el principio de la labor humana, de tal manera que en sociedad fue denominada la sociedad del conocimiento. La valoración de los profesionales no se concibe en el cúmulo de conocimientos o habilidad; también en las capacidades de actuación, intervención y decisión imprevistamente, en el ámbito internacional el punto es que las cualificaciones de las capacidades de los trabajadores. Con prácticas de labores

con efectividad y requiere, entonces, de enfoques por competencia. Esto representa la visión de asociaciones entre aprendizajes y el trabajo. Se establecieron y contextualizaron en el medio de salud en Cuba y las bases teóricas en las competencias y el desempeño profesional y la valoración y certificado que le corresponde.

Orozco, et al. (2011) en la investigación *Nivel de Satisfacción del Usuario en el servicio de consulta externa del hospital departamental San José de Marulanda Caldas*, cuyo objetivo fue la identificación del grado de satisfacción de los clientes que demanda los servicios de consultas externas en la primera etapa. Identificar puntos críticos y dificultades con la finalidad de realizar las actividades para la mejora permanente en el servicio. El estudio desarrollado fue alcance descriptiva, analítica y con conclusiones, en proceso se logró el diagnóstico de un contexto y trabajar en ella, con propuesta de actividades para su transformación. Las áreas más usadas en consultorio externos fueron consultas médicas con 46% y control de enfermería 23%. 9. El 56 % de los clientes manifestaron que la atención brindada en el servicio de consulta externa realizada por médicos y auxiliares fue mala, el 20% regular, el 14 % buena, el 8% excelente y el 2% no presenta opinión. El 59% de los clientes manifestaron que están en grado de satisfacción con la atención recibida. El 37% no se encuentran en grado de satisfacción y esta etapa el estudio se observan un gran porcentaje de insatisfacciones y un gran número de desatenciones que recibieron en el consultorio externo, en especial el servicio de los médicos y los enfermeros.

Rodríguez, et al. (2011) realizaron un trabajo de investigación sobre *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una institución de Chile*. El objeto del estudio fue la determinación del clima organizacional y la satisfacción laboral son predictores significativos. Los instrumentos fueron empleados en 96 empleados de una institución pública de la Región del Maule. Este estudio fue realizado con la valoración anual del desempeño de la institución. En esta medición se utilizó un instrumento elaborado por la organización que tuvo como objeto medir tres dominios del desenvolvimiento de los trabajadores (conducta del empleador, condición personal, rendimiento y producción). Conclusiones que se evidencian si existe una correlación de significancia del clima, la satisfacción y el

desenvolvimiento laboral. Además, que el desenvolvimiento es dicho de una adecuada manera por las variables. Considera los dominios del desenvolvimiento, sólo el clima anticipa de manera significativa la conducta del empleado y las condiciones personales, por lo que la satisfacción que anticipa con la rendición y la producción.

Chiang, et al. (2010) realizaron un estudio de investigación en la que analizó las correlaciones entre Satisfacción laboral y Desempeño en los trabajadores de una empresa de Retail. Realizado con 53 empleados y para el logro del objetivo se usó un cuestionario con 54 ítems, alcance descriptivo, informa sobre el conocimiento del sistema de valoración del desenvolvimiento y un instrumento de satisfacción del trabajo construida por Chiang et al. (2008). La confiabilidad es adecuada. Para el análisis del desempeño se utilizaron datos recogidos por la empresa analizada. El procesamiento concluye que los empleados conocen la herramienta valoración de sus desempeños, sus valoraciones fluctúan entre 3 y 7 como máximo 8. La relación entre las variables mencionan que para los empleados, cuando la satisfacción sube el reconocimiento aumenta, entonces los logros disminuyen.

Colunga, et al. (2010) en la investigación *Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara*. El objetivo fue medir la calidad de la atención y satisfacción del cliente con citas previas en las áreas de medicina para la familia. Se realizó un diseño transversal analítico con muestreo probabilístico con 983 usuarios, utilizando dos instrumentos para conocer la calidad de la atención y satisfacción de los usuarios, se registran variables sociales y demográficos y citas previas. Se realizó la prueba estadística F de Fisher, y  $\chi^2$ . Las conclusiones fueron que el 67% fueron de género femenino, fluctuando ente 40.83 y 21.6 años, 40% sin salarios, 67% en matrimonio, el tiempo de espera 55.46 y 74.03 minutos, 56% con citas previas. La calidad de las atenciones resultó de nivel alto en siete dominios, el tiempo de espera en dos de los tres locales y fue del 36%. La satisfacción en el dominio médicos familia 79% fue no significativo, unidad de medicina familiar expresó calificación 59 ( $p= 0.00$ ), en 53% quienes están en otras áreas. Las citas previas se asociaron con satisfacción en todos los dominios ( $p= 0.00$ ). Como resultado se estableció que la calidad de

atención fue de nivel alto, con excepción en tiempo para esperar. En la satisfacción del cliente se asoció con las citas previas.

Riveros, et al. (2010) realizó la tesis *Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos*. Chile: Objeto de estudio: Analizar una encuesta aplicada a los enfermos sobre el grado de satisfacción con el servicio realizado por el Hospital Regional Público. “Se aplicó un instrumento de 150 usuarios y 50 pacientes hospitalizados, constituido por 28 ítems de salud y 20 ítems de satisfacción del usuario. La fiabilidad de Alpha de Cronbach fue de 0.92 y la satisfacción de 19 ítems alcanzó 0,90. La data fue analizada a través de análisis factorial y la regresión múltiple; con la metodología stepwise. Se concluyó que el tratamiento brindado por los trabajadores del hospital es el que ocasiona un efecto positivo sobre la percepción de la calidad por el usuario enfermo. En segundo lugar hay influencia de una gestión de capacidad y compromiso orientado al cliente y la gestión de la información y coordinación interna de los servicios. En relación al agrado de los clientes enfermos con distintas características de los servicios, se señaló que el elemento influyente es el relacionado a los momentos en que se atiende. Quiere decir, una opinión favorable sobre el trámite de horario de la cita, entrada y el esperar, proporcionan el mejor término frente a otras áreas, hay mejor agrado total con el servicio que le dieron. Además la comodidad de la sala al estar hospitalizados y los mantenimientos y limpieza en global, debe fortalecer un orden para obtener mejora. Los resultados: El punto crítico de la valoración de calidad, está relacionado a temas de comunicación y tratamiento entre los pacientes y los equipos que les brindan la atención adecuada.

Sánchez (2010) en el estudio *Desempeño laboral de los gerentes de enfermería y la motivación de las enfermeras de cuidado directo*. Presentó como objeto determinar la correlación entre el Desempeño Laboral de los jefes de Enfermería en sus factores: Conductas de Liderazgo y Autonomía Profesional y la Motivación de las Enfermeras de Cuidado Directo en sus factores: Necesidades de relación y necesidades de crecimiento del área Médico – Quirúrgica de la Ciudad Hospitalaria “Dr. Enrique Tejera”, Estado Carabobo. Estableciendo un diseño expofacto correlacional, con población de 57 enfermeras de tratamiento directo. La muestra fue probabilístico simple de 40 enfermeras equivalente a 70,17% de la

población. Se construyó un cuestionario tipo Likert 59 preguntas. La fiabilidad de consistencia interna de Cronbach fue de 0,84. Las conclusiones manifestaron que existe una correlación con significancia con  $p < 0,05$  entre las conductas de Liderazgo, Autonomía Profesional y Necesidades de relación; Autonomía Profesional y Necesidades de crecimiento. Encontró la no existencia de relación con significancia entre elementos: Comportamientos de líder y necesidad de crecimiento. Las consecuencias confirman que en las variables desempeño laboral los jefes de enfermería presentó aceptación de nivel moderado de los comportamientos de liderazgo y autonomía profesional. En relación a la motivación de las enfermeras de trato Directo, muestra alto interés por las acciones de los trabajadores en relación con el trato a las personas internadas.

Morales (2009) realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios que participan al servicio de emergencias ante las atenciones de la enfermería en una organización de primera categoría en la atención de salud en Mistrato Risaralda Colombia. El alcance fue descriptivo y transaccional y tomaron como muestra a 20 pacientes que fueron observados en el servicio de emergencias, el cuestionario usado fue la CARE-Q elaborada por Larson, la cual contiene 46 ítems cerradas. Los resultados fueron que el 60%, expresa un grado de agrado medio en relación con el cuidado de la enfermera, un 25% un grado de agrado alto y un 15% opinan que es bajo. En relación a los caracteres sociales y demográficos se establece que 7 son de género masculino con 35% y 13 son de género femenino con 65% y la edad se encuentra alrededor de 20 y 30 con 50.0% con enfermos de 30 y 40 con 35.0% y en menor proporción mayores de 40 años con un 15%. En relación al nivel de agrado y conformidad que tiene el enfermo con relación a los elementos técnicos e interpersonales que le ofrece el personal que trabaja en el área de enfermería, se debe expresar que fluctúa entre el grado medio y un grado alto; estableciendo que están conforme con el servicio brindado por el profesional del área de enfermería en función al área de asistencia y todas las actividades que planean los enfermeros para brindar un buen servicio.

Romero (2009) realizó una tesis titulada *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las Universidades Privadas*. Venezuela.

Cuyo objetivo fue determinar la asociación de las variables del trabajador administrativo en universidades de la municipalidad de Maracaibo del Estado-Zulia. El alcance fue correlacional, descriptivo, aplicada, con diseño no experimental, transaccional - correlacional. Se realizó el muestreo no probabilístico a entender, también se denomina muestra. Se usó un instrumento de alternativas fijas para responder, los que fueron sometidos a validez de juicio de expertos y la fiabilidad, también se realizó a través del Coeficiente Alpha de Cronbach y resultó un puntaje alto de 0.708 en la variable desempeño por que expresó como resultado el ser confiable, con relación a la calidad que se brinda a los discentes mediante coordinadores con una fiabilidad de 0.937 de la que se infiere que las variables presentan un grado de fiabilidad alta, se muestra un ámbito laboral en equipo y el que supervisa es quien ejerce control y evalúa las diferentes acciones; posee independencia en el momento de la toma de decisiones, asumir la responsabilidad y está en la capacidad de la toma de decisiones ante dificultades; y los factores que caracterizan el desenvolvimiento laboral de los trabajadores administrativos: conocimientos, habilidad, personalidad, comprometerse, expectativa, Por otra lado la calidad del servicio que presta se ve reflejada mediante aspectos relevantes que tienen que mejorar para conseguir los objetivos, por lo que, es recomendable establecer acciones para superar y mejorar las condiciones de los trabajadores, que puedan ser estables y tener beneficios; de este modo pueden realizar capacitaciones, entrenamientos en concordancia con sus necesidades previo diagnóstico.

### **Antecedentes nacionales**

Cuenca (2014) realizó un trabajo de investigación sobre *Los impactos de los incentivos laborales en el desempeño laboral en el personal operativo de la financiera*. La población estuvo constituida por 25 personas que realizaban trabajos operativos, y el muestreo fue no probabilístico. Las conclusiones fueron que la institución ofrece incentivos al personal operativo, los cuales son: incentivos de tipo laboral, incentivos de tipo económico, incentivos de recreación, incentivos de tipo social, beneficios académicos o capacitaciones en pro de su desempeño profesional en instituciones financieras. La institución le brinda incentivos al personal operativo, se ha percibido que desarrollan un mejor desenvolvimiento cuando existen incentivaciones en base a la superación de sus objetivos, el

beneficio económico y laboral es más efectivo y sin significancia el incentivo recreacional.

Barón (2013) en la investigación sobre *Los factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras de la red Chiclayo, MINSA 2012*. Tuvo como objetivo describir la relación de los factores motivacionales y el desempeño laboral de las enfermeras. La población fueron las enfermeras que laboran en las 13 Micro redes, con un total de 54 de ellas. Utilizando un instrumento de elaboración propia. La data fue descriptiva y da como conclusión que los factores motivacionales externos que se encuentran presente en el desempeño laboral son las remuneraciones, entorno laboral, supervisiones y seguridad en el trabajo y las motivaciones internan son los logros, reconocimientos y trabajo.

Navarro y Vásquez (2012) realizaron un estudio sobre *La opinión de los padres sobre la calidad del cuidado que ofrece la enfermera a los recién nacidos del servicio Neonatal, H.N.D.A.C. Perú. 2012*. Se obtuvo que el 78.3% de los padres muestran una opinión favorable en relación a la calidad de los cuidados que brindan las enfermeras a los recién nacidos. “El dominio humano el 70% opina que es de nivel favorable, por otro lado el 15% presenta una opinión diferenciada y en los dominios oportuna (53.3%), continua (51.7%), segura (66.2%) se encontró una opinión muy favorable.

Timana (2012) realizaron una investigación de *La percepción de la calidad de atención por el usuario externo de Emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Perú. 2012*. El objeto de estudio fue el análisis de la opinión del usuario externo sobre la atención de calidad que recibe en el servicio de emergencia en relación a las estructuras, proceso y resultado, su metodología fue observacional, de análisis y alcance explicativo, de corte transaccional; Se estimó una muestra de 314 clientes. La técnica de muestreo fue no probabilístico por conveniencia. Los resultados obtenidos son que el 48% de los encuestados perciben la calidad de atención que ofrecieron en emergencia es de buena, en el dominio estructuras de los usuarios opinan que la estructura del servicio es de regular nivel con tendencia a ser de mal nivel, en el dominio de procesos que se refiere a la opinión de la calidez de servicio, para el 57% de clientes la calidez es

de nivel regular, 37% refirió que es de buena calidad, el dominio de resultados de la atención el 80% consideró que su nivel de salud mejora después de la atención que recibió en emergencias, de este modo la opinión sobre la calidad de atención que ofrecen en el servicio de emergencias es de nivel regular, de manera general y también para los dominios.

Veliz y Villanueva (2011) establecieron un trabajo de investigación sobre *La calidad percibida por los clientes externos e internos ante los servicios que les brindan en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS)*. Objetivo fue el análisis de la percepción de la calidad de los clientes externos e internos ante los servicios que les ofrecen en los CERITS de Villa el Salvador y Chorrillos. El alcance fue exploratorio de corte transaccional, porque examino la variable en un solo momento establecido. Fue descriptiva, porque mediante el analizar y el interpretar la data resulta y se realiza la descripción. Del mismo modo se abordó el enfoque cuantitativo pues busca la determinación de la magnitud de la percepción de la calidad de los clientes de la parte externa e interna con efecto de exploración y la razón de sus resultados. La población propensa al VIH SIDA (HSH, TRANS y TS) que utiliza la Atención Médica Periódicamente–AMP brinda en los Cerits y se realizan 117 instrumentos que fueron aplicados bajo el modelo SERVQUAL. Del mismo modo, se efectivizan 09 entrevistas semi estructuradas a clientes que son promotores educadores pares de los CERITS. Además, se utilizaron 12 entrevistas a no usuarios y 08 entrevistas semi estructuradas. Además se realizaron 04 entrevistas semi-estructuradas 02 a los responsables de los dos CERITS y 02 responsables de calidad de las dos Redes a las que pertenecen los CERITS, para conocer la calidad de prácticas. Las conclusiones permiten saber la opinión de los usuarios y la calidad percibida es la diferencia que existe entre las expectativas antes de recibir los servicios y la opinión después de recibirlo.

Luján (2011) realizó la investigación sobre *El grado de satisfacción según las expectativas y Percepciones de la Calidad de Servicio de Salud en los Usuarios Externos de la Unidad de Cuidados Intensivos del Instituto Nacional de Salud del Niño*. El objeto, fue la determinación de los niveles de satisfacción de los clientes externos en relación del servicio de calidad de la Unidad de Cuidados Intensivos.

La muestra fue probabilística de 105 clientes o quienes lo acompañan, de los enfermos críticos que están internados. Su metodología fue descriptiva y correlacional. El instrumento en base a SERVQUAL adaptado por Cerna (2006). Las consecuencias demuestran el nivel de satisfacción global que los clientes externos se muestran poco satisfechos con los servicios que les fueron brindados, con 90.2% de insatisfacción, los porcentajes de insatisfacción fueron, seguridad 93.1%, elementos tangibles 73.5%, confiabilidad 54.5%, empatía 97%, y el dominio con mayor valoración fue el dominio de respuesta rápida en 60.4%.

Ramos (2010) en la investigación sobre *La calidad de Servicio en las Consultas Ambulatorias de Endocrinología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*, el estudio fue de tipo transaccional, utilizó el instrumento SERVQUAL adecuado, con 250 usuarios. En consecuencia: concluyó que el 57% de personas usuarias de la parte externa mencionan que se encuentran insatisfacción leve - moderada, se halla gran satisfacción de 42.6%, y el 0.4% de nivel de satisfacción. El dominio que halló satisfacción a las personas usuarias fue la de elementos tangibles con una media de 0.14 y alfa = 0.58. Concluyó también que la calidad de servicio de las consultas de forma ambulatoria de Endocrinología desde la opinión del cliente externo demostró 57% de ninguna satisfacción leve y moderada.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **Bases teóricas del desempeño laboral**

##### **Definición de desempeño laboral**

Según Stoner, Freeman y Gilbert (2003) refirieron que el desenvolvimiento de las labores tienen que ver con las estrategias y la metodología de la enseñanza, los que siempre se dirigen a la actividad comunicativa. El desempeño es eficaz en el personal que desempeña labores en las instituciones, lo que es importante para la organización y el personal se desarrolla con laboriosidad y gran satisfacción.

Toro (2009) indicó que el desempeño “está orientado a los resultados de un contexto que se puede valorar, observar y dinamizar. El carácter dinamizador se

muestra en un desenvolvimiento laboral, cuando realiza acciones propias de una profesión” (p. 214).

Respecto al desempeño laboral, Drucker (2003) planteó que “el desempeño debe ser el eje de la organización, es la existencia de elevadas normas de desempeño del grupo, tanto para el desempeño laboral como para cada individuo” (p. 311).

Según Chiavenato (2007) refirió que “el desempeño laboral debe ser capaz de potenciar cambios que orienten al ser humano hacia el crecimiento tanto en lo personal como en lo profesional” (p. 228). En este mismo orden de idea un desempeño laboral debe ser capaz de cumplir con los procesos laborales, detectando y seleccionando las alternativas más convenientes para la resolución de problemas. En tal sentido, Chiavenato (2007), planteó que “la persona debe ser capaz de controlar una organización con objetivos propuestos evidenciando su experiencia en una determinada función” (p. 321).

Respecto a la dimensión Desempeño Laboral se puede decir:

El procedimiento para determinar las actividades que realizan los profesionales que laboran en el Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza es a través del desempeño laboral, el cual comprende actos que se centran en las habilidades de quienes lo ejecutan de acuerdo a la organización. En otras palabras, para ser hábil en su desempeño, se requiere una medida de la eficiencia y la eficacia de un gerente, grado en que se determina o alcanzan los objetivos acertados. (p. 9).

Desempeño es observable, puede compararse con lo que usualmente se espera de un profesional que labora en el Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza que debe desempeñar un determinado papel. Puede el desempeño darse deficientemente como una explicación de resultados deficientes. Lo mismo que la falta de motivación o la falta de oportunidades para desempeñarse adecuadamente

Respecto a ello la Oficina Central de Personal (2015) señaló que “cada actividad debe contar con los lineamientos establecidos en los departamentos donde se ejerce el personal asignado” (p. 23).

El desempeño laboral en el Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza se basa en proporcionar atención integral a los recién nacidos y usuarios fundamentada en sólidos conocimientos del área científica y humanística. Aplicando el proceso de atención de enfermería (PAE) y administrativo, como una herramienta principal en la práctica profesional. En lo que respecta al desempeño laboral. Chiavenato, (2007) resaltó que “se obtendrá mejores resultados en una atmósfera estimulada a expresar libre y sanamente las relaciones humanas” (p. 128).

De lo mencionado anteriormente, subyace que el personal que labora en el Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza debe ser maestro, consejero y administrador, preocupado por la promoción, prevención de la salud y satisfacción de los usuarios, así como proporcionar los servicios útiles y necesarios cuando éstos se encuentran enfermos y/o afligidos ante un evento de salud. Esto conlleva a tomar decisiones en la gestión del servicio que permite conocer el desempeño laboral; con una idea mucho más exacta o precisa que cada profesional posee, el cual nos permite observar la calidad de trabajo del profesional en su práctica diaria.

### **Teoría de la equidad**

Esta teoría está relacionada a la opinión del trabajador con el tratamiento que recibió y este puede ser con justicia o injusticia. Según Klingner y Nabaldian (2002) mencionaron:

Es la lealtad, en situaciones de buena voluntad y de una mejor eficacia en su trabajo dentro de la institución. Esta teoría presenta claridad pero la debilidad radica en que esta opinión está ligada a una situación mental, pero en base a juicios subjetivos. Esta teoría propone imparcialidad y un trato adecuado, es importante una buena relación y comunicación entre el, los directivos y los empleados. Esta igualdad de trato está conformada por dos elementos: (a) el

rendimiento, (b) y la equiparación con los demás. En la primera situación dependiendo de la comparación de su aporte o rendimiento de su labor y la respuesta que recibe de otras personas. (p. 253).

### **Teoría de las expectativas**

Klingner y Nabaldian (2002) indicaron:

En las situaciones de satisfacción de los subordinados, que demuestran un buen desempeño laboral en relación con los demás. Se puede factorizar en tres: (a) el nivel que un subordinado cree tener al realizar una labor al desempeño esperado; (b) la medición del subordinado presenta un reconocimiento a través de bonificaciones o sanciones como consecuencia de alcanzar el desempeño deseado; (c) Lo importante es que se le brinde a los empleados como recompensas o sanciones. (p. 253).

No cabe duda de que la teoría propone entender las diferentes reacciones hacia el desempeño de los trabajadores, puesto que como ser humano presenta objetivos y se traza metas.

Maciel (2005) afirmó que nuestra sociedad imagina que el perfil del profesional ideal se respalda sobre el mito, valorando la vocación (docente se nace, no se hace), minimizando la formación. Se forma sobre la creencia, casi mágica, de que la enseñanza es una labor sencilla. (p. 80).

### **Teoría de enfermería**

El patrón de enfermería expuesto por Rogers está referido al desenvolvimiento de los especialistas del área de enfermeros frente al intercambio comunicacional que ofrece a los familiares de los enfermos internados en el área crítica de hospitalización, esta teoría está preocupada en crear interrelaciones entre las personas y su contexto, de este modo los profesionales enfermeros se inclinan hacia este, debe fortalecer la consciencia e integridad de los seres humanos, dirigir y redirigir los patrones de interacción para conseguir el máximo potencial de salud. Urresta (2015).

Según Anés y Torres (2012) “el objeto del enfoque de Rogers está en la promoción de una interrelación adecuada entre las personas y su contexto fomentando las prevenciones de sanidad y así salvaguardar las desviaciones de salud física o mental” (p. 115).

La propuesta de Rogers se apoya en el sistema de supuestos, que describirán los procesos vitales de las personas, los cuales se caracterizan por: ser individuales, abiertos, unidireccionales, manifiestan el patrón y organización, indicando emociones e ideas, Rogers indicó que la forma de atender del personal de enfermería se presenta donde hay personas que tienen dificultades o carencia de armonía o irregularidades en sus vínculos con el contexto.

Leddy y Pepper (2012) indicaron que los patrones de enfermería de Rogers “está configurada como interrelaciones entre los trabajadores y los usuarios y se lleva a cabo mediante la comunicación e informes que manifiestan en beneficio de las promociones y prevenciones sanitarias” (p. 119).

En relación al Modelo de Rogers el profesional está en la capacidad del reconocimiento e identificación de las dificultades que muestren los enfermos, de tal manera que realizan una labor eficiente que influye en los usuarios y en los acompañantes de los pacientes.

### **Funciones de enfermería**

Marky (2013) mencionó que los profesionales del área de enfermería presentan las funciones siguientes:

#### **Función asistencial.**

Es la que brinda apoyo y atención a las personas con el fin de conservar y mejorar la salud, está encargada de apoyar en la recuperación de sistemas que tienen que ver con las enfermedades. Los procedimientos asistenciales se realizan en el entorno hospitalario y es el que se dio a conocer en la enfermería hace algunos años. El apoyo en este lugar se centra en acciones que van a sostener y recuperar las necesidades de las personas enfermas por un proceso patológico. La asistencia se realiza teniendo en cuenta los grados de atención; como la atención

de necesidades primarias y aplicación de cuidados para la reducción de los peligros que han sido provocados por la enfermedad. Marky (2013).

### **Función docente.**

La enfermería presenta un conjunto de conocimientos, construyendo la necesidad de transmitirlos. Por una parte la construcción de los futuros especialistas en el nivel de planificar, dirigir, ejecutar y controlar la docencia. Por otro lado, como especialista sanitario y como parte de sus acciones desea interferir en el sistema de educación para la salud. Las acciones necesarias para desarrollar la función docente son: (a) Educación sanitaria todas las personas y comunidad; (b) educación del equipo sanitario, capacitándolo, para desarrollar todo lo relacionado a su competencia; (c) Formación continua, favorecer un alto grado de conocimientos a todo el personal sanitario a través capacitaciones y, (d) Educación permanente, para continuar auto educándose. Marky (2013).

### **Función administrativa.**

En esta función es actuar de manera consciente en el sistema social lo que lo vincula con la administración y tiene la finalidad de alcanzar resultados. Es una acción integradora que aprovecha las capacidades y esfuerzos desplegados de todos los miembros de la organización dirigiéndolos de manera racional para lograr los objetivos. Se priorizan las labores administrativas de las llamadas jefas del servicio, que no solo se encargan de la administración de recursos materiales, si no de proveer de personal en base a las propuestas anuales de ofertas y demandas. Marky (2013).

### **Función investigadora.**

En esta función se realizan las acciones para promover un avance en investigación, que establece las áreas que deben desempeñar los enfermeros; tales como (a) permitir el aprendizaje de nuevos aspectos de las especialidades; y, (b) permitir la mejora de la práctica, en algunas áreas de la investigación. Marky (2013).

La investigación en enfermería es una disciplina orientada al desarrollo continuo de la base científica, necesaria para la práctica, es decir encargada de mejorar y validar el conocimiento enfermero existente y generar otros nuevos para

así poder aplicarlo con posterioridad en la práctica profesional del día a día y trabajar en base a evidencia.

### **Dimensiones del desempeño laboral**

Respecto al análisis de las dimensiones del desempeño laboral considerando que actualmente urge de competencias y capacidades relacionadas al trabajo, se asume la postura de Stoner, Freeman y Gilbert (2003) quienes consideraron que los elementos a evaluar es la calidad del trabajo realizado en términos de eficiencia, la responsabilidad para con las tareas y directivas propias de la gestión a cargo, la implicancia del trabajo en equipo determinando el compromiso institucional.

#### **Dimensión 1: Calidad del trabajo.**

Segun Stoner, et al. (2003) señalaron que “son procesos que usa la persona para demostrar sus conocimientos, habilidades y su buen juicio en el desarrollo de su profesión; asimismo consideran a estas características estándares en las determinadas situaciones laborales” (p. 95).

Asimismo, Urbina y Barazal (2002) afirmaron que “la calidad es una capacidad compleja que incluyen saberes y herramientas variadas para resolver problemas y anticipar soluciones en las áreas del saber y del quehacer” (p. 39); por lo que se entiende que el profesional busca cumplir con los objetivos trazados al cumplir con su función inherente a su cargo.

#### **Dimensión 2: Responsabilidad.**

Stoner, et al. (2003) refirieron que la “responsabilidad es el conjunto de aptitudes que posee un individuo al desempeñar una tarea determinada, además, la vincula con el buen desempeño siendo estas aptitudes positivas de cualquier elemento” (p. 215).

Asimismo, Pérez (2010) “caracteriza a la responsabilidad como las habilidades innatas de cada trabajador hace uso de ellas de forma efectiva de acuerdo a sus atributos mentales e ingenio de una persona para alcanzar los objetivos propuestos a favor de diversas metas institucionales” (p. 44).

En relación a la responsabilidad, la enfermera en neonatología debe estar consciente y ser responsable no solo de sus propios actos sino también de los demás ya que es la única que está presente durante las 24 horas de atención al recién nacido, dando una atención de calidad y desempeñando su función verdaderamente profesional en la institución. Por otra parte, las actividades desempeñadas por la enfermera, en otros aspectos de su vida pueden afectar el rendimiento de una u otra manera, por ello debe actuar con responsabilidad, incluye además el reconocimiento de sus limitaciones y saber cuándo requiere mayor capacitación para desempeñar su papel en forma más completa y segura.

Es importante intentar incorporar continuamente nuevas responsabilidades más aun en el campo de la enfermería para enfrentar así los desafíos que se presentan y lograr un mejor desempeño y satisfacción del usuario.

### **Dimensión 3: Trabajo en equipo.**

Respecto al Trabajo en equipo Stoner, et al. (2003) refirieron “que dentro de la función administrativa el trabajo en equipo es comprobar la experiencia formativa del saber y del conocimiento adquirido a lo largo de la vida activa” (p. 227).

Para Jordan (s/f) es un conjunto ilimitado de personas con talentos y habilidades, complementadas directamente, relacionadas entre sí que trabajan para conseguir objetivos determinados y comunes con un grado de compromiso, un conjunto de metas de desempeño y un enfoque acordado por lo cual se considera mutuamente responsables que puede fomentar el aumento de la motivación y la voluntad de apoyo en situaciones de atención de la salud de estrés o de emergencia

En este aspecto cabe destacar que los profesionales que laboran en la institución y en la labor de trabajo en equipo permite de forma pertinente tomar decisiones a partir de las situaciones evidenciadas, permitiendo comprobar en ocasiones la labor efectiva del trabajo en equipo, contrastando a la vez que hay dificultades en cuanto a comunicación, entrega de reporte y coordinaciones de actividades pendientes y a veces la individualidad con la que se trabaja, dificultando el trabajo en equipo.

#### **Dimensión 4: Compromiso institucional.**

Para Stoner, et al. (2003) refirieron:

Que el compromiso institucional es la capacidad de “sentimientos” o capacidad de compromiso enmarcada dentro de la calidad del trabajo profesional, son las emociones que refleja un individuo, enfatizada en cada uno de los profesionales mediante su desempeño laboral que se evidencian por el día a día con las distintas carencias de las necesidades humanas que tienen los usuarios adscritos en los servicios. (p. 312).

Para Gómez (2002) refirió que “cuando el supervisor comparte los datos puede concentrarse más fácilmente en el desempeño en lugar de hacerlo en la personalidad” (p. 20); de este modo los profesionales que laboran en el Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, requieren de una buena dosis de comprensión y tolerancia para adquirir con ello la capacidad de cambiar y con ello mejorar la calidad de vida de compromiso personal y entender la de los usuarios.

#### **Evaluación del desempeño**

Para Stoner, et al. (2003) indicaron que en la evaluación de desempeño se toma en cuenta:

Un proceso sistemático y periódico de medida objetiva del nivel de eficacia y eficiencia de un empleado, o equipo en su trabajo, valorando el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del trabajador en el desempeño a su cargo y cumplimiento de las funciones en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos. (p. 216).

La evaluación de desempeño no es un conjunto de acciones puntuales, sino que debe responder a un programa previamente establecido, en el que se establezca la periodicidad de las evaluaciones, la metodología que se seguirá, las fechas en que se realizarán y los objetivos que se tratarán de conseguir con las mismas.

## **Bases teóricas de la satisfacción del usuario**

### **Definición de satisfacción del usuario**

Según Zeithman (2002) refirió “la satisfacción es la valoración del desempeño, de la calidad del servicio con relación a las expectativas y percepciones del consumidor” (p. 37). Esto se forma básicamente por las experiencias del pasado, las conscientes necesidades, la comunicación verbal e información externa. A partir de esto puede emerger una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario expresa un juicio de lo que observa de la institución en cumplimiento con el ofrecimiento del servicio de salud ofertado. Por lo que el usuario necesita recibir atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad, para lo cual se le atribuye: capacidad en el tema a tratar, claridad, cordialidad, respeto y tolerancia.

Donabedian (1986) refirió:

Que la satisfacción depende de la resolución de problemas, del resultado del cuidado, el nivel de oportunidades y amabilidad que el servicio ofrece; es una medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente, siendo una variable que predispone al paciente a orientarlo hacia una determinada actitud condicionando su conducta ante el profesional de la salud (p.45).

La satisfacción del usuario en el servicio de neonatología del hospital Loayza es una dimensión importante de la calidad de servicio prestado que viene determinado por la percepción de los usuarios en cuanto a su atención, por lo tanto, debemos conocer su opinión sobre como realizamos nuestro trabajo y la forma de cómo mejorarlo.

Los profesionales de enfermería mantienen un contacto continuo con los usuarios externo en este caso los padres de familia, explicándole en ocasiones todo lo que deseaban saber en cuanto a la salud de su recién nacido con consideración y respeto.

### **Teorías de los dos factores de Herzberg.**

La Teoría de los dos factores afirma que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo. Herzberg desarrolló su teoría en base a una investigación realizada en 200 ingenieros y contadores quienes relataron una experiencia de trabajo excepcionalmente buena, y otra, excepcionalmente mala. Posteriormente los relatos que se analizaron y el contenido de las historias, reveló que los incidentes donde la causa del estado psicológico del protagonista era la tarea en sí, la sensación del logro, el avance profesional, la responsabilidad y el reconocimiento habían sido recordados principalmente como fuentes de experiencias positivas; mientras que aquellas donde el rol causal eran factores como el pago, la supervisión, las relaciones interpersonales, las condiciones de trabajo y políticas de la empresa eran recordadas principalmente como fuentes de experiencias negativas. Se propone la existencia de dos clases de factores.

Factores Intrínsecos o motivadores, incluye la relación empleado trabajo, realización reconocimiento, la promoción, el trabajo estimulante y la responsabilidad.

Factores Extrínsecos, las políticas y la administración de la empresa, relaciones interpersonales, sueldo, la supervisión y las condiciones de trabajo.

De modo que “Satisfacción laboral” e “Insatisfacción laboral” se explican por diferentes factores; la primera por factores intrínsecos, mientras que la segunda por la carencia de factores extrínsecos, pero de ningún modo una es lo opuesto de la otra. Los factores intrínsecos tendrían el potencial de llevar un estado de satisfacción con el puesto porque pueden satisfacer las “necesidades de desarrollo psicológico”. De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo “ausencia de satisfacción”. Schütz (1991).

### **Teorías de las necesidades de McClelland.**

Atalaya (1999) señaló que David McClelland y sus colaboradores ofrecen una forma muy diferente de concebir las necesidades. Desde el principio buscaban la explicación del éxito industrial relativo de ciertos países, por ejemplo ¿Por qué tiene más éxito los Estados Unidos, que otros países? El investigador y su equipo atribuyeron el éxito del predominio de la necesidad del logro que manifestaban muchos administradores de los países industrializados. Posteriormente, sus investigaciones se ampliaron a tres necesidades: la del logro, la necesidad de afiliación y la necesidad de poder.

Descripción de las necesidades propuestas por McClelland (1961) citado por Robbins (1998): Necesidad de logro, en ella refleja el afán del individuo por alcanzar objetivos y demostrar su capacidad y competencia de modo que las personas que tienen un grado elevado de tal necesidad dirigen su energía terminal una tarea lo más rápido posible que este bien hecha; necesidad de afiliación, se describe la necesidad de afecto, amor y su capacidad de interrelacionarse con su entorno; y, necesidad de poder, en esta refleja el interés por ejercer el control en el trabajo personal y el de otros.

McClelland (1961) citado por Robbins (1998) descubrió que todas las personas tienen cada una de estas tres necesidades en cierto grado, sin embargo, no hay dos personas que las tengan exactamente en las mismas proporciones, por ejemplo, una persona tendrá una gran necesidad de logro, pero poca necesidad de afiliación. Otra podría tener una alta necesidad de afiliación, pero poca necesidad de poder.

Robbins (1998) menciona que en sus investigaciones McClelland identificó tres características de las personas con gran necesidad de logro: Prefieren trabajos donde pueden asumir responsabilidades en la solución de problemas y se les facilite poner en juego su iniciativa, prefieren tener control sobre su desempeño y no depender del azar o suerte; tienden a asumir riesgos calculados y a fijarse metas moderadas, como de dificultad mediana, tienden a asumir riesgos calculados y a fijarse metas moderadas como de dificultad mediana; y, necesitan retroalimentación continua y clara sobre sus adelantos (felicitaciones,

reconocimientos) en general la teoría contiene puntos que están todavía por resolver, además, no todos los resultados de la investigación la corrobora, sin embargo resulta bastante útil y brinda una explicación verosímil de la motivación de algunos empleados.

### **Teoría de la equidad de Adams**

Atalaya (1999), refirió que Dams al diseñar esta teoría que “las personas tienden a juzgar la justicia al comparar sus insumos y contribuciones en el empleo, con las recompensas que reciben y además con el de otras personas dentro de su empresa y en la sociedad” (p. 15).

Las reacciones de la desigualdad son muy variadas la desigualdad es fuente de insatisfacción laboral y actúa impulsando para que la persona restablezca la equidad. La reacción emocional a la sobre compensación es probablemente un sentimiento de culpa, pero, frente a la su compensación, es probable que surjan sentimientos de ira hacia la organización. Según Atalaya (1999) los modos en que se puede tratar de restaurar la equidad son: (a) aumento o disminución de sus propios insumos, especialmente del esfuerzo; (b) persuadir a la persona comparable para que aumente o disminuya sus insumos; (c) persuadir a la organización para alterar los resultados del empleado o los de la persona comparable; (d) distorsionar psicológicamente los propios insumos y resultados; (e) distorsionar psicológicamente los insumos y resultados propios de la persona comparable; y, (f) el diagnóstico de las desigualdades en los centros laborales pueden revelar la causa de los problemas de la motivación; de modo que el gerente podrá luego reducir las desigualdades.

Morillo (2006) definió la satisfacción laboral como:

La perspectiva favorable o desfavorable que tienen los trabajadores sobre su trabajo expresado a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece las relaciones interpersonales y el estilo gerencial. (p. 48).

Arsiniaga (2002) define que durante años ha prevalecido en la mente de muchos directores y gerentes el paradigma de que un colaborador satisfecho es un empleado productivo. El término “ponerse la camiseta” puede sonar un tanto coloquial pero la realidad es que en el terreno de la psicología organizacional, este estrecho vínculo entre un colaborador y su empresa ha sido materia de profundo análisis desde mediados de los años ochenta.

### **Calidad de atención al paciente**

La calidad está considerada como la totalidad de desempeños, caracteres o comportamientos de productos o servicios, en esa situación tiene que ver con el servicio de atención al enfermo y se realiza para cubrir las necesidades de los usuarios de los hospitales que van por diferentes enfermedades y la calidad dependerá de la opinión de cada persona atendida.

Olarte y Caballero (2008) indicaron que la calidad “es un proceso que debe atender las necesidades de los usuarios, debe actuar conscientemente y profesionalmente y un tratamiento individualizado ininterrumpido, efectivo y en mejora continua que impresione al enfermo” (p. 72).

La calidad en la atención al usuario se medirá por el grado de opinión del servicio que recibió y el analiza las partes que conforman el servicio recibido, la calidad se efectúa con características integrales que evalúan los caracteres, funciones y conductas de las personas que se atienden en el Hospital Arzobispo Loayza Lima.

### **Dimensiones de la satisfacción del usuario**

#### **Dimensión 1: Fiabilidad.**

Respecto a la fiabilidad Farfán (2007) refirió que “la fiabilidad de un sistema, es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, va hasta el seguimiento del final de la producción” (p. 11).

Efectivamente, para Zeithaml y Bitner (2002), la fiabilidad se refiere a la capacidad para desempeñar el servicio que se promete de manera segura y precisa.

Al cumplir dicha promesa, los clientes desearán u estarán a gusto de seguir el servicio, además se relacionará con los atributos del servicio básico.

En consecuencia, es la capacidad para discriminar los problemas, minimizar errores e intentar alternativas de solución para disminuir problemas; a través de la mejora de los procesos, innovar la tecnología y capacitación del personal, se abastece de insumos, realizándose el servicio prometido de forma fiable y cuidados, esto es claramente un elemento clave en la seguridad de un producto que asegure un buen rendimiento de las metas.

### **Dimensión 2: Capacidad de respuesta.**

Llore y Carreras (2006) refirieron que “es la capacidad de sentirse obligado a dar una respuesta o cumplir un trabajo sin presión externa alguna” (p. 35).

Es un valor moral que está en la conciencia de todo profesional, permitiéndole reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos, con la disposición de ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido.

### **Dimensión 3: Seguridad.**

González (2006) expuso que “la seguridad es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente” (p. 26).

Zeithaml y Bitner (2002), quienes definen la seguridad como el conocimiento y la cortesía de los empleados, y la capacidad de empresa y sus empleados para inspirar buena voluntad y la confianza.

En consecuencia, la seguridad es una cualidad, habilidad y aptitud del conocimiento de las personas para brindar la información acerca del servicio que

se ofrece de una manera fácil, sencilla y precisa. Del mismo modo es la capacidad de transmitir confianza a las personas para que ellas nos puedan indicar sus necesidades, para así poder brindar la ayuda que requiera.

#### **Dimensión 4: Empatía.**

La empatía es la capacidad que presenta una persona para estar en la posición de otra, de esta manera comprender de manera adecuada las demandas de otro. En las organizaciones de salud, los rasgos resaltantes deben poseer las enfermeras es la empatía, las enfermeras para realizar sus funciones mediante el trato a los demás implica el desarrollo en un nivel alto la empatía.

Además, desde la perspectiva de Stoner, Freedman y Gilbert (1996) consideraron como “la habilidad para ponerse en el rol de la otra persona y de asumir los puntos de vista y emociones de ese individuo” (p. 469).

De lo anterior expresado para Garza (2000) indicó que “las personas no tienen los mismos atributos, conocimientos y habilidades” (p. 209); lo que sugiere que el personal de enfermería pueden tener más empatía unos que otros profesionales y se observa en la práctica diaria cuando comparten actividades, recursos, tiempos y espacios o propósitos.

#### **Dimensión 5: Elementos tangibles.**

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): “Proviene de la palabra en latín tangibilis; adj, “Que se puede tocar”.

Según Donabedian (1966) refirió que “son los aspectos físicos que el usuario percibe de la institución. Están relacionadas con las condiciones y apariencia física de las instalaciones, equipos, personal, material de comunicación, limpieza y comunidad” (p. 41).

En la escala SERVQUAL, los elementos tangibles están vinculados con las apreciaciones que se hace de las instalaciones físicas, equipamiento, personal y material de comunicación. Estos aspectos físicos que se perciben en la institución.

Elementos como la limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos .

Zeithman (2002) afirmó que “elementos tangibles es la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad” (p. 56).

Para la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas SAC CIBERTEC (2007) mencionó que son los aspectos físicos tales como las instalaciones, el personal, la documentación y el material de comunicación que utilizan a primera vista, es la imagen que la empresa proyecta para poder construir lealtad, esta imagen física tiene que exceder las expectativas del cliente”

Son los elementos físicos; equipos, personal, dinero, materiales de comunicación etc., que sirven para una mejor comodidad, precisión y rapidez, así como la adecuada utilidad de ellos.

Podemos entonces decir que es la ubicación y acceso a los consultorios, la información que brinda el médico, el equipo que emplea durante la consulta y el material de comunicación adecuado durante la atención al usuario.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿Cuál es el desempeño laboral de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima- 2015?

##### **Problemas específicos:**

##### **Problema específico 1**

¿Cuál es el desempeño laboral de la enfermera en la dimensión calidad de trabajo en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima- 2015?

**Problema específico 2**

¿Cuál es el desempeño laboral de la enfermera en la dimensión responsabilidad en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima- 2015?

**Problema específico 3**

¿Cuál es el desempeño laboral de la enfermera en la dimensión trabajo en equipo en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima- 2015?

**Problema específico 4**

¿Cuál es el desempeño laboral de la enfermera en la dimensión compromiso institucional en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima- 2015?

**Problema específico 5**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión fiabilidad en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima- 2015?

**Problema específico 6**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima- 2015?

**Problema específico 7**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión seguridad en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima- 2015?

**Problema específico 8**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión empatía en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima- 2015?

**Problema específico 9**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión aspectos tangibles en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima- 2015?

## 1.5. Justificación del estudio

### Justificación teórica

El Estado peruano, como ente administrador de los servicios de salud de la población en general, establece en la normatividad vigente que los aspectos que conllevan a la satisfacción del usuario y en especial en el Hospital Arzobispo Loayza; se evalúa, permanentemente el desempeño y la calidad de atención que se le brinda al usuario externo que va a garantizando de esta forma el cuidado del recién nacido, luego de recibir el servicio requerido a través del desempeño laboral.

La satisfacción del usuario constituye un elemento particularmente importante para la evaluación de los servicios de salud. En primer lugar es un “resultado” de valor incuestionable, ya que está relacionada con el bienestar de la salud que intenta promover; en segundo lugar, contribuye a una óptima atención porque es probable que el paciente participe de manera efectiva en su recuperación; y, en tercer lugar, la satisfacción y el descontento constituyen juicios de valor del usuario sobre la calidad de la atención recibida.

En la medida en que se desarrolló la búsqueda de datos permitió identificar el nivel de satisfacción de los usuarios, incorporando valores y principios fundamentales con posibilidad de mejorar cada día.

La introducción del código del usuario, promovió la generalización y reconocimiento de un papel más activo y una mayor implicancia en el proceso asistencial; a diferencia de antes, en que el paciente era pasivo, no decía nada, ni opinaba, actualmente, en el código que lo protege puede expresar sus demandas y exigir mejor asistencia.

Es en este marco que el profesional de enfermería debe procurar mejorar la calidad de servicio, a través del desempeño laboral en neonatología mediante capacitaciones continuas en cuanto a la atención al recién nacido. Es importante que la satisfacción del cliente externo sea medida siempre, y cada unidad de salud debe tener sus propios medios para recabar esta información de evaluación, por la cantidad de usuarios que se atienden en la institución logrando así su satisfacción,

forjando a la vez una buena imagen de nuestro hospital. La atención del profesional de enfermería a través del desempeño es juzgada por el usuario, estos opinan si la atención ha sido buena o mala dependiendo de la atención recibida.

### **Justificación metodológica**

La presente investigación tiene aporte y relevancia metodológica ya que se fundamentaron sus variables; por otro lado, se han validado los instrumentos de medición de las variables en función a las bases teóricas de cada variable lo que constituye un aporte metodológico, especialmente para el área de salud.

### **Justificación social**

La relevancia social de esta investigación se hizo evidente, teniendo en cuenta los resultados previstos de la investigación partiendo por el desenvolvimiento de labores de la enfermera y la satisfacción del usuario externo que será un objetivo a alcanzar, redundando, en la mejor percepción del usuario, todo ello contribuirá a tener mejores y óptimos resultados mejorando en parte el álgido problema que aqueja a nuestro sistema de atención de salud.

La opinión del usuario externo permite determinar la calidad del desempeño del profesional, a la vez emitir juicio de valor importante sobre la atención recibida. Esta valoración del servicio ofrecido es un proceso inseparable del ejercicio profesional y una variable clave en la lealtad del usuario externo, exigiendo a la enfermera realizar competentemente su trabajo, garantizando la atención individualizada al recién nacido hasta alcanzar la excelencia, sirviendo de base a otros investigadores que deseen realizar trabajos relacionados con el área de neonatología, proporcionando a los profesionales y futuros especialistas los instrumentos utilizados en esta investigación como medio de medición de las variables y brindar las respectivas soluciones y recomendaciones.

Finalmente, las indagaciones de esta investigación pretenden evidenciar mediante un marco de referencia la descripción de las variables de estudio y que sirva a futuras investigaciones en el estudio del desempeño profesional de la enfermera y la satisfacción del cliente externo.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general:**

**H1.** El desempeño laboral de la enfermera es bueno y la satisfacción del usuario externo está en proceso en el servicio de neonatología del hospital Arzobispo Loayza. Lima 2015.

### **Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

El desempeño laboral de la enfermera es bueno en la dimensión calidad de trabajo en el servicio de neonatología del hospital Arzobispo Loayza. Lima 2015.

#### **Hipótesis específica 2**

El desempeño laboral de la enfermera es bueno en la dimensión responsabilidad en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

#### **Hipótesis específica 3**

El desempeño laboral de la enfermera es bueno en la dimensión trabajo en equipo en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

#### **Hipótesis específica 4**

El desempeño laboral de la enfermera es bueno en la dimensión compromiso institucional en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

#### **Hipótesis específica 5**

El nivel de satisfacción del usuario externo está en proceso en la dimensión fiabilidad en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

#### **Hipótesis específica 6**

El nivel de satisfacción del usuario externo está en proceso en la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

**Hipótesis específica 7**

El nivel de satisfacción del usuario externo está en proceso en la dimensión seguridad en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

**Hipótesis específica 8**

El nivel de satisfacción del usuario externo está en proceso en la dimensión empatía en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

**Hipótesis específica 9**

El nivel de satisfacción del usuario externo está en proceso en la dimensión aspectos tangibles en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

**1.7. Objetivos****Objetivo general**

Determinar el desempeño laboral de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2015

**Objetivos específicos****Objetivo específico 1**

Determinar el desempeño laboral de la enfermera en la dimensión calidad de trabajo en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2015.

**Objetivo específico 2**

Determinar el desempeño laboral de la enfermera en la dimensión responsabilidad en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2015.

**Objetivo específico 3**

Determinar el desempeño laboral de la enfermera en la dimensión trabajo en equipo en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2015.

**Objetivo específico 4**

Determinar el desempeño laboral de la enfermera en la dimensión compromiso institucional en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2015.

**Objetivo específico 5**

Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en su dimensión fiabilidad en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2015.

**Objetivo específico 6**

Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en su dimensión capacidad de respuesta en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2015.

**Objetivo específico 7**

Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en su dimensión seguridad en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2015.

**Objetivo específico 8**

Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en su dimensión empatía en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2015.

**Objetivo específico 9**

Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en su dimensión aspectos tangibles en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2015.

## **II. MÉTODO**

## 2.1. Diseño de investigación

El presente estudio correspondió a una investigación de enfoque cuantitativo en la que se recogió y analizó datos cuantitativos sobre variables. Son muy potentes en términos de validez externa, también representó un conjunto de procesos, fue secuencial y probatorio en la cual el orden fue riguroso, permitió medir y cuantificar las variables de estudio en un determinado contexto.

Método hipotético deductivo. Es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica.

El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: inicia con la observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales, verificación o comprobación mediante la contrastación de hipótesis y finalmente se emiten conclusiones. Bernal (2010, p. 60).

Según su finalidad el presente trabajo de investigación fue sustantiva “aquella que trata de responder a los problemas sustanciales, en tal sentido, está orientada, a describir, explicar, predecir o retro decir la realidad, lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permitan organizar una teoría científica” Sánchez y Reyes (2015, p. 45).

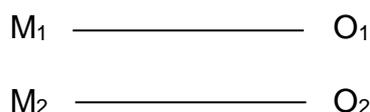
El nivel de la investigación fue descriptivo, para Hernández Fernández, Baptista (2010) mencionó que permite especificar cómo es y cómo se manifiesta, cuánto y cómo están relacionados un fenómeno sometido a análisis. Describe los fenómenos analizados tal como respondieron al estudio. Sólo se describe el fenómeno observado, tratando de identificar diferentes áreas o dimensiones del problema.

Este diseño de investigación fue no experimental, transversal.

Hernández, et al. (2010) señalaron que:

En la investigación no experimental no se realiza manipulación deliberada e las variables, debido a que existe una relación lineal entre los elementos y variables del problema planteado; así como los datos de las variables existentes se recolectan, procesan y examinan de forma numérica. (p. 149).

Fue transversal, “porque recopila datos en un momento dado del manifiesto del fenómeno a estudiar” Hernández, et al. (2010, p. 151), y en este caso los datos corresponden al año 2015, correspondiéndole el siguiente esquema de investigación:



Dónde:

M<sub>1</sub>: 30 enfermeras

M<sub>2</sub>: 30 padres de familia

O<sub>1</sub>: Observación sobre la variable desempeño laboral

O<sub>2</sub>: Observación sobre la variable satisfacción del usuario

## 2.2. Variables, operacionalización

Una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. Hernández, et al. (2010).

Las variables que conforman la presente investigación son dos, siendo la primera “desempeño laboral” y la segunda “satisfacción del usuario”.

### Definición conceptual

#### Variable 1: Desempeño laboral

Toro (2009) mencionó que “una actuación orientada a un resultado, a una realidad observable, medible y dinámica. Su carácter dinámico radica en que el desempeño profesional es la acción mediante la cual se realiza una tarea, como es el desempeño de una determinada profesión” (p. 214).

## Variable 2: Satisfacción del usuario

Es una medida de eficacia e incluso de control objetivo de la calidad de los servicios de salud. Donabedian (1966).

### Definición operacional

#### Variable 1: Desempeño laboral

La variable desempeño laboral fue medida con un instrumento (ficha de observación) con 31 Ítems, con cuatro dimensiones: Calidad del trabajo, Responsabilidad, Trabajo en equipo, Compromiso institucional.

#### Variable 2: Satisfacción del usuario

La variable satisfacción del usuario fue medida con un instrumento (encuesta) con 22 Ítems, con cinco dimensiones: fiabilidad: "probabilidad de buen funcionamiento de algo". capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Tabla 1

#### Operacionalización de la variable: Desempeño laboral

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Desempeño laboral	Calidad del trabajo realizado en términos de eficiencia, la responsabilidad para con las tareas y directivas propias de la gestión a cargo, la implicancia del trabajo en equipo determinando el compromiso institucional	La variable desempeño laboral será medida con un instrumento (ficha de observación) con 31 Ítems, con cuatro dimensiones: Calidad del trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo, compromiso institucional	Calidad del trabajo	Capacidad minuciosa Iniciativa laboral.	Nominal
			Responsabilidad	Metodología coherente. Actuación con eficiencia y autonomía.	
			Trabajo en equipo	Capacidad de solución de problemas. Capacidad de integración	
			Compromiso institucional	Liderazgo en labores en conjunto  Nivel de compromiso Asumir responsabilidades	

Tabla 2

*Operacionalización de la variable: Satisfacción del usuario.*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción del usuario	Es la relación que existe entre la percepción que tiene el paciente de la atención recibida, el grado de cumplimiento terapéutico, la frecuencia con la que utiliza los servicios y el interés por la condición de salud.	La variable satisfacción del usuario será medida con un instrumento (encuesta) con 22 ítems, con cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y aspectos tangibles.	Fiabilidad  Capacidad de respuesta  Seguridad  Empatía  Aspectos tangibles	Orientación de la consulta Horario programado Orden de llegada Disponibilidad  Orientación recibida - Satisfacción de necesidades del paciente en forma rápida y eficiente  Privacidad Tiempo necesario Consejos Confianza  Trato cordial amable. Interés manifiesto en la persona y su problema.  Aspectos de las instalaciones - Equipamiento del servicio - Limpieza del servicio	Ordinal

### 2.3. Población y muestra

#### Población

La población para la presente investigación estuvo constituida por 30 padres de los recién nacidos hospitalizados (considerados usuarios externos) y 30 profesionales de enfermería que laboran en diferentes turnos de guardia del servicio de neonatología del hospital Arzobispo Loayza.

En tal sentido, el termino población es el conjunto de datos, ya sean individuos, elementos o unidades que presentan características comunes y observables de los cuales obtuvimos información, dando origen a la investigación.

Para Hernández, et al. (2010) la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones.

Padres de los Recién nacidos hospitalizados (usuarios externos).

**Criterios de inclusión:**

Todos los padres de los recién nacidos hospitalizados en el servicio de neonatología del hospital Loayza, padres mayores de 18 años y padres que brinden su aprobación para encuestarle.

**Criterios de exclusión:**

Padres que no acuden al servicio de neonatología, padres analfabetos, padres de aquellos que presenten algún tipo de discapacidad por la que no pueden expresar su opinión, padres o usuarios con alteraciones mentales y enfermeras (desempeño laboral).

**Criterios de inclusión:**

Profesional de enfermería asistencial de todos los turnos (con permanencia fija en el servicio de neonatología hospital Arzobispo Loayza).

**Criterios de exclusión:**

Profesional de enfermería de reemplazo ante ausencias laborales.

**Muestreo**

De acuerdo a Hernández, et al. (2010) las investigaciones que utilizan muestras intencionales “no requieren de diseño muestral, puesto que el 100% de los participantes analizados no corresponden a ningún procedimiento mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino a decisiones del (os) investigador (es)” (p. 176). En consecuencia no se aplicaron criterios muestrales en esta investigación siendo un muestreo no probabilístico intencional.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica.**

La técnica que se utilizó en la investigación fue la encuesta, se aplicó a la población de estudio, proporcionándonos información relevante mediante opiniones, conocimientos, actitudes o sugerencias. Los datos fueron obtenidos mediante preguntas formuladas en forma directa e indirecta, mediante un instrumento denominado cuestionario para el usuario externo.

La otra técnica utilizada fue la observación que es un proceso cuya función primera e inmediata es recoger información sobre el objeto que se toma en consideración. Esto implica una actividad de codificación: la información bruta seleccionada se traduce mediante un código para ser transmitida a alguien (uno mismo u otros).

En otro sentido la observación es un procedimiento de recolección de datos e información que consiste en utilizar los sentidos para observar los hechos, realidades sociales presentes y a las personas donde normalmente desarrollan sus actividades.

### **Instrumentos**

En el presente estudio de investigación se utilizó dos instrumentos, un cuestionario para la variable satisfacción del usuario, y una ficha de observación para el variable desempeño laboral

El cuestionario es aquel que estuvo constituido por un conjunto de preguntas respecto a la variable a medir. Las preguntas fueron abiertas y cerradas, con clasificación de respuesta numérica.

La ficha de observación es otro de los instrumentos que se utilizó para recoger información relevante mediante la observación que midió el desempeño laboral de la enfermera, tuvo una escala nominal, fue dicotómica con categorías bueno y malo fue un acercamiento del investigador al universo de trabajo, fue importante porque evito olvidar datos.

## **Instrumento de desempeño laboral**

### **Ficha técnica**

**Nombre:** Desempeño Laboral

**Autor/es:** Escala de Clima Organizacional (EDCO): Acero Yusset, Echeverri Lina María, Lizarazu Sandra, Quevedo Ana Judith, Sanabria Bibiana: Santafé de Bogotá, D.C. Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Susana González-Alva. Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima, Perú. Email: suecarol07@hotmail.com(2014) Gestión del Desempeño.

**Objetivo del instrumento:** Recoger información relevante a través de la observación y medir el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del hospital Arzobispo Loayza según dimensiones.

**Población a la que se puede administrar:** Profesional de Enfermería que labora en el servicio de neonatología del hospital Loayza.

**Técnica de administración:** Observacional

**Tiempo de aplicación:** 45 Minutos

**Descripción del instrumento:** Desempeño laboral presenta 4 dimensiones: calidad de trabajo, responsabilidad, compromiso institucional y trabajo en equipo.

**Ítems:** Consta de 31 ítems, los cuales serán distribuidos en cada dimensión.

**Escala:** Nominal. Opciones de respuesta Si = 1 No = 0

### **Validez**

Según Hernández, et al. (2010) la validez se refiere al “grado en que un instrumento de medición mide realmente la(s) variable(s) que pretende medir” (p. 270). Esto se interpreta como que el instrumento debe contener los ítems (preguntas) de manera coherente con los indicadores, estos con las dimensiones y éstas, finalmente con la variable en cuestión.

El presente trabajo empleó la técnica de validación denominada juicio de expertos (crítica de jueces), a través de profesionales expertos en el área de gestión y administración con el grado académico de magister. El proceso de validación dio como resultado, los calificativos de:

Tabla 3.

*Validez de contenido del instrumento de desempeño laboral por juicio de expertos*

Experto	Nombre y Apellidos	DNI	Aplicabilidad
1	Mgtr. Daniel Córdova Sotomayor	<b>08877455</b>	Aplicable

El instrumento fue validado por juicio del experto obteniendo un promedio de valoración del 95% de aplicabilidad sobre el cuestionario propuesto, habiéndose ajustado de acuerdo a las recomendaciones del experto.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad de los instrumentos está dado por la medida de consistencia interna, La confiabilidad del inventario que se aplicó a la variable de desempeño laboral fue estimado mediante el estadístico de confiabilidad Kr 20, para ello se utilizó el paquete estadístico SPSS.

Se realizó una prueba piloto con 30 enfermeras, con el propósito de evaluar el comportamiento del instrumento en el momento de la toma de datos para la consistencia del contenido. Asimismo se utilizó la prueba de confiabilidad de kr20 para estimar la consistencia interna del cuestionario.

Tabla 4.

*Confiabilidad del instrumento de medición del desempeño laboral*

Kr	N de elementos
0,934	31

Tabla 5.

*Escalas y baremos de la variable desempeño laboral*

Categoría	Resultado
Bueno	31 – 70
Malo	71 - 100

### **Instrumento de satisfacción del usuario externo**

#### **Ficha técnica**

**Nombre de instrumento:** Cuestionario Satisfacción del usuario externo Adaptado de SERVQUAL

**Autor/es:** Este cuestionario fue elaborado zeithami Parasuraman y Berry para mejorar satisfacción y calidad del usuario.

**Objetivo del instrumento:** Medir la satisfacción del usuario externo evaluando la calidad de servicio a lo largo de sus dimensiones

**Población a la que se puede administrar:** Padres de los Rn hospitalizados del servicio de Neonatología del Hospital Arzobispo Loayza.

**Forma de administración:** Individual

**Tiempo de aplicación:** 30 Minutos

**Descripción del instrumento:** Satisfacción del usuario externo presenta 5 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

**Ítems:** Consta de 22 Ítems, los cuales serán distribuidos en cada dimensión.

**Escala:** Ordinal

Opciones de respuesta: Likert

Siempre= 1

Casi siempre = 2

A veces = 3

Casi nunca = 4

Nunca = 5

**Muestra de tipificación:** La muestra está constituido por 30 padres de familia considerados como usuario externo que acuden al servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza del cercado de Lima. Provincia de Lima, año 2015.

### **Validez**

La validez se refiere al grado en que un instrumento de medición mide realmente la(s) variable(s) que pretende medir. (Hernández et al, 2010, p. 270). Esto se interpreta como que el instrumento debe contener los ítems (preguntas) de manera coherente con los indicadores, estos con las dimensiones y éstas, finalmente con la variable en cuestión.

El presente trabajo empleó la técnica de validación denominada juicio de expertos (crítica de jueces), a través de profesionales expertos en el área de gestión y administración con el grado académico de magister . El proceso de validación dio como resultado, los calificativos de:

Tabla 6.

*Validez de contenido del instrumento de satisfacción del usuario por juicio de expertos*

Experto	Nombre y Apellidos	DNI	Aplicabilidad
1	Mgtr. Daniel Córdova Sotomayor	<b>08877455</b>	Aplicable

El instrumento fue validado por juicio del experto obteniendo un promedio de valoración del 95% de aplicabilidad sobre el cuestionario propuesto, habiéndose ajustado de acuerdo a las recomendaciones del experto.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad de los instrumentos está dada por la medida de consistencia interna, La confiabilidad de la satisfacción del usuario se realizó mediante el alfa de cronbach, para ello se utilizó paquete estadístico SPSS.

Se realizó una prueba piloto con 30 padres de familia que acudieron al servicio de neonatología, con el propósito de evaluar el comportamiento del instrumento en el momento de la toma de datos para la consistencia del contenido. Asimismo, se utilizó la prueba de confiabilidad de alfa de cronbach para estimar la consistencia interna del cuestionario.

Tabla 7.

*Confiabilidad del instrumento de medición de la satisfacción del usuario*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,95	22

### **Baremo:**

Tabla 8.

*Escalas y baremos de la variable satisfacción del usuario*

Categoría	Resultado
Por mejorar	22 – 50
En proceso	51 – 66
Aceptable	67 - 110

## **2.5. Método de análisis de datos**

Una vez que se realizó la recopilación y registro de datos, se sometió a un proceso de análisis o examen crítico que permitió precisar las causas que llevaron a tomar la decisión de emprender el estudio y ponderar las posibles alternativas de acción para su efectiva atención. Kinnear y Taylor (1993).

Se realizó el análisis de los datos obtenidos del cuestionario y ficha de observación, utilizando el programa SPSS 21.0, que permitió el análisis de datos de las variables desempeño laboral y satisfacción.

## **2.6. Aspectos éticos**

La presente tesis de investigación cumplió con los criterios establecidos por el diseño de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, los cuales sugieren a través de su formato el camino a seguir en el proceso de investigación.

Asimismo, se ha cumplido con respetar la autoría de la información bibliográfica, por ello se hace referencia a los autores con sus respectivos datos de editorial y la parte ética que ésta conlleva.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1 Presentación de resultados descriptivos

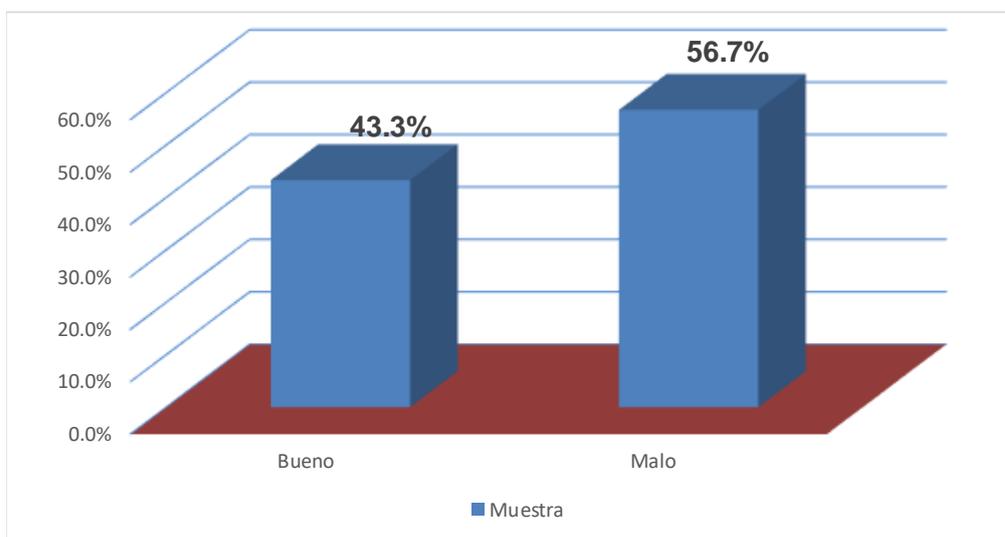
#### Resultados descriptivos de la variable Desempeño laboral

Tabla 9

*Nivel de la variable desempeño laboral de la enfermera del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015*

Compromiso Institucional	Muestra	Porcentaje (%)
Bueno	13	43.3%
Malo	17	56.7%
Total	30	100.0%

Fuente: base de datos de la investigación



*Figura 1. Nivel de la variable desempeño laboral de la enfermera del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015*

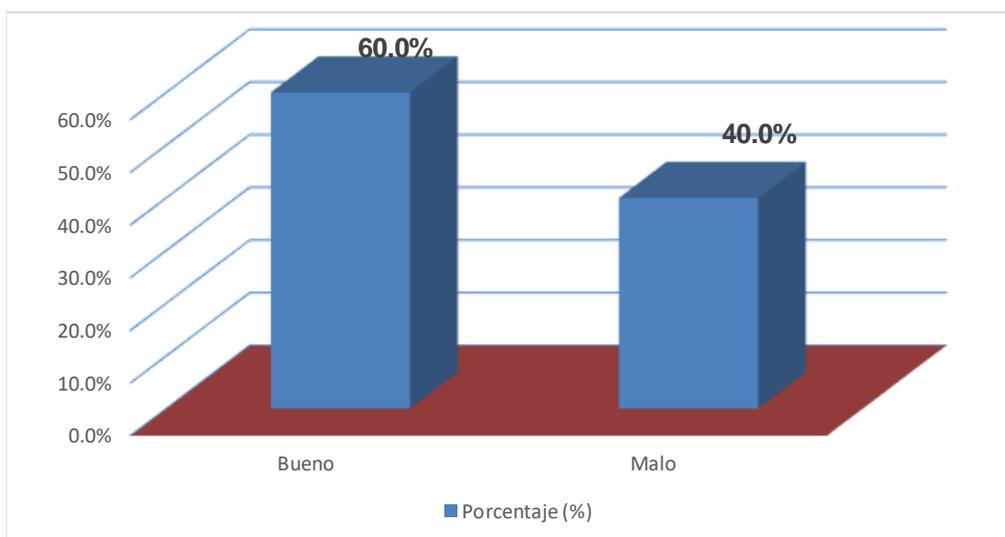
Como se observa en la tabla 9 y figura 1, el mayor porcentaje en la variable Desempeño Laboral es Malo en un 56.7% (17), y un 43.3% (13), es bueno tienen un buen compromiso con la institución.

Tabla 10

*Nivel de la variable desempeño laboral de la enfermera según dimensión calidad de trabajo del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015.*

Calidad del Trabajo	Muestra	Porcentaje (%)
Bueno	18	60.0%
Malo	12	40.0%
Total	30	100.0%

*Fuente:* base de datos de la investigación



*Figura 2.* Nivel de la variable desempeño laboral de la enfermera según dimensión calidad del trabajo del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015

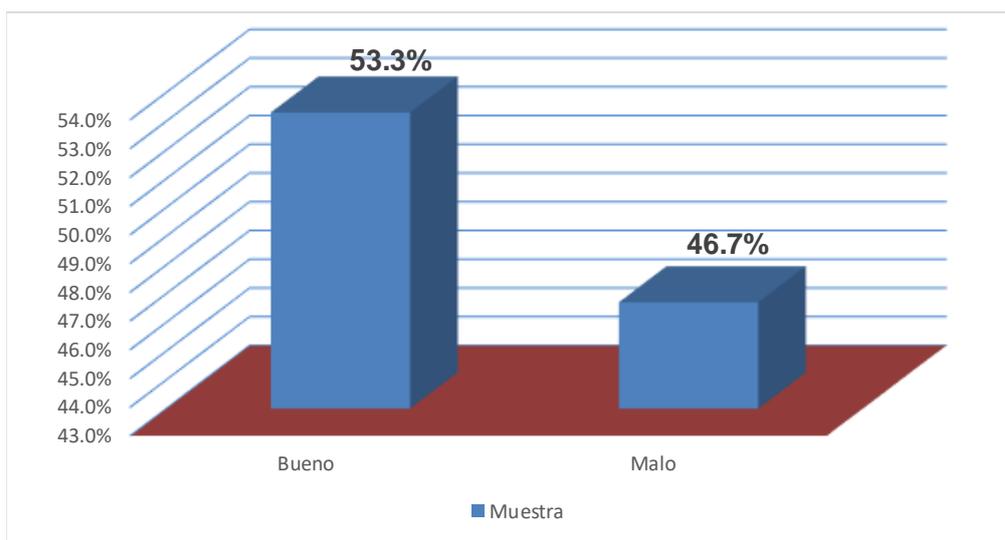
Como se observa en la tabla 10 y figura 2, el mayor porcentaje en la dimensión de calidad de trabajo es Bueno con un 60.0% (18), y un 40.0% (12), es malo con una mala calidad de trabajo.

Tabla 11

*Nivel de la variable desempeño laboral de la enfermera según dimensión responsabilidad Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015*

Responsabilidad	Muestra	Porcentaje (%)
Bueno	16	53.3%
Malo	14	46.7%
Total	30	100.0%

*Fuente:* base de datos de la investigación



*Figura 3.* Nivel de la variable desempeño laboral de la enfermera según dimensión responsabilidad Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015

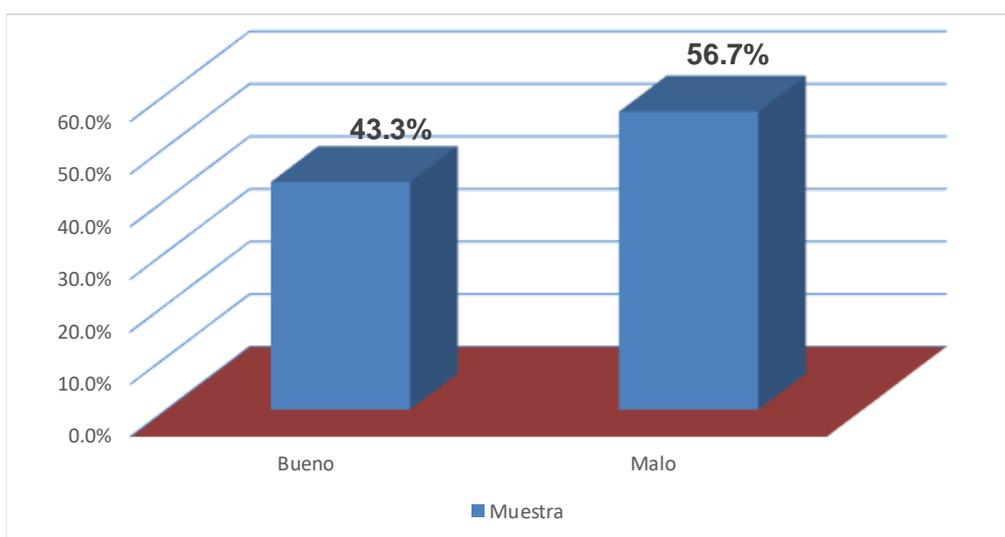
Como se observa en la tabla 11 y figura 3, el mayor porcentaje en la dimensión de Responsabilidad es Bueno en 53.3% (16), un 46.7% (14), es malo con falta de responsabilidad.

Tabla 12

*Nivel de la variable desempeño laboral de la enfermera según dimensión trabajo en equipo del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015*

Trabajo en Equipo	Muestra	Porcentaje (%)
Bueno	13	43.3%
Malo	17	56.7%
Total	30	100.0%

Fuente: base de datos de la investigación



*Figura 4. Nivel de la variable desempeño laboral de la enfermera según dimensión trabajo en equipo del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015*

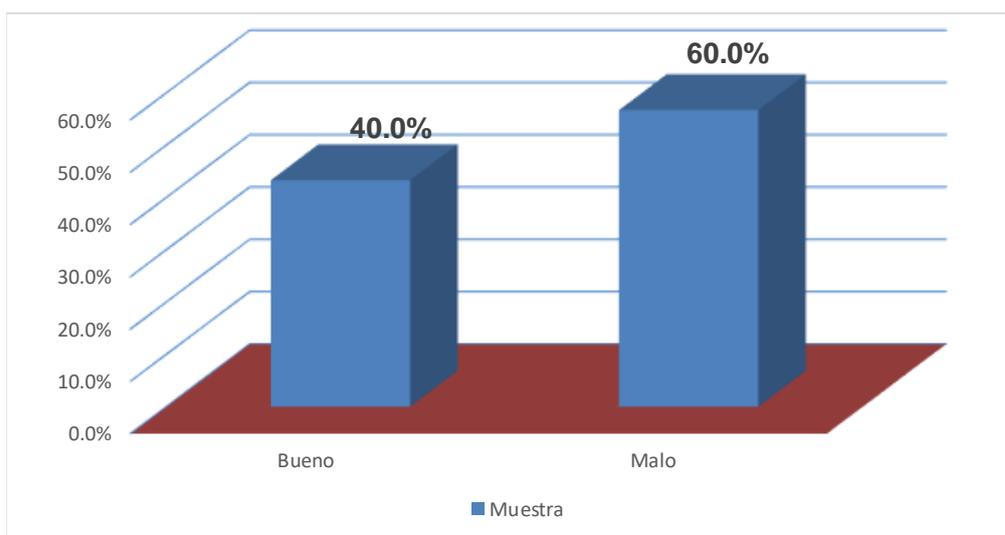
Como se observa en la tabla 12 y figura 4, el mayor porcentaje en la dimensión de Trabajo en Equipo es malo con un 56.7% (17), y un 43.3% (13), es bueno con buen trabajo en equipo.

Tabla 13

*Nivel de la variable desempeño laboral de la enfermera según dimensión compromiso institucional Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015*

Compromiso Institucional	Muestra	Porcentaje (%)
Bueno	12	40.0%
Malo	18	60.0%
Total	30	100.0%

*Fuente:* base de datos de la investigación



*Figura 5.* Nivel de la variable desempeño laboral de la enfermera según dimensión compromiso institucional del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015

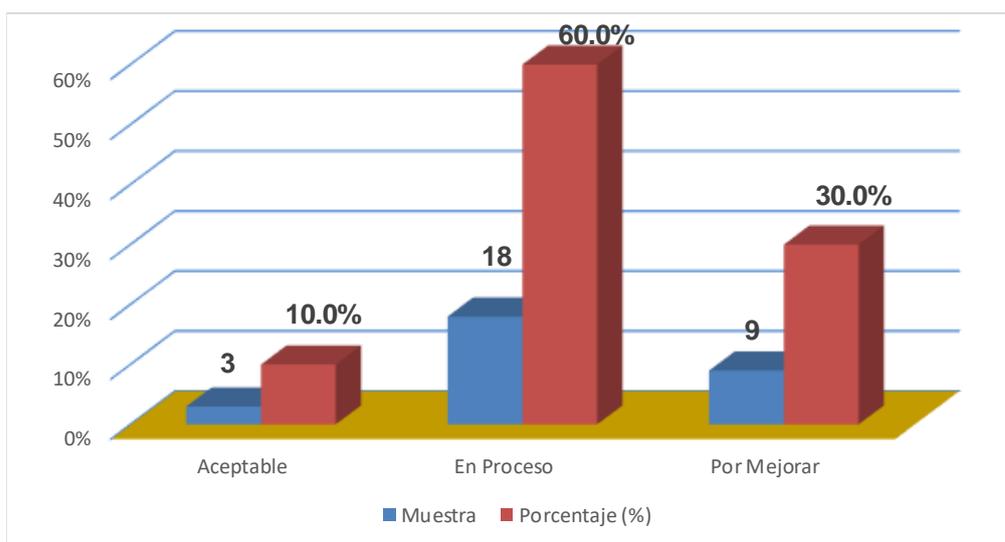
Como se observa en la tabla 13 y figura 5, el mayor porcentaje en la dimensión de Compromiso Institucional es malo con un 60.0% (18), y un 40.0% (12), es bueno, tienen compromiso con la institución.

Tabla 14

*Nivel de la variable satisfacción del usuario externo del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015*

Nivel de Satisfacción	Muestra	Porcentaje (%)
Aceptable	3	10.0%
En Proceso	18	60.0%
Por Mejorar	9	30.0%
Total	30	100.0%

Fuente: base de datos de la investigación



*Figura 6. Nivel de la variable satisfacción del usuario externo del Servicio Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015*

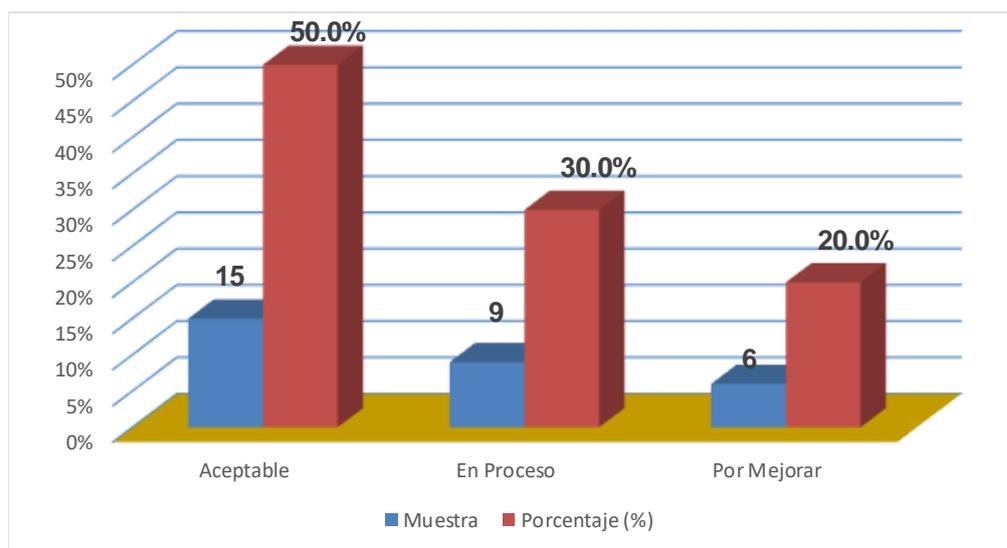
Como se observa en la tabla 14 y figura 6, el mayor porcentaje del nivel satisfacción está en proceso con un 60.0% (18), un 10.0% (3) es aceptable, y un 30.0% (9) por mejorar, el nivel de satisfacción.

Tabla 15

*Nivel de la variable satisfacción del usuario externo según la dimensión fiabilidad del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015*

Fiabilidad	Muestra	Porcentaje (%)
Aceptable	15	50.0%
En Proceso	9	30.0%
Por Mejorar	6	20.0%
Total	30	100.0%

Fuente: base de datos de la investigación



Fuente: Elaboración Propia

*Figura 7. Nivel de la variable satisfacción del usuario externo según la dimensión fiabilidad del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015*

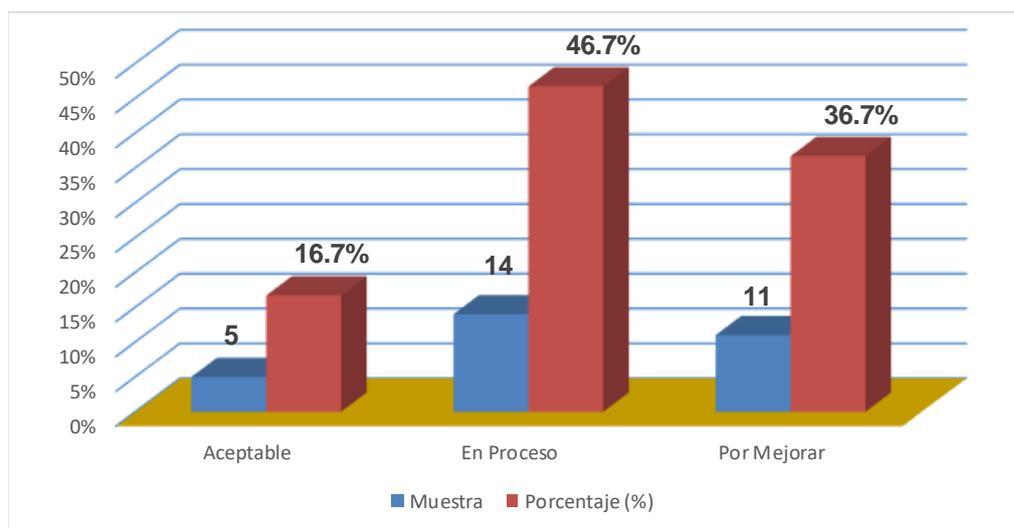
Como se observa en la tabla 15 y figura 7, el mayor porcentaje de la dimensión de Fiabilidad es aceptable con un 50.0% (15), un 30.0% (9), está en proceso y un 20% (6) por mejorar.

Tabla 16

*Nivel de la variable satisfacción del usuario externo según la dimensión capacidad de respuesta del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015*

Capacidad de Respuesta	Muestra	Porcentaje (%)
Aceptable	5	16.7%
En Proceso	14	46.7%
Por Mejorar	11	36.7%
Total	30	100.0%

Fuente: base de datos de la investigación



*Figura 8. Nivel de la variable satisfacción del usuario externo según la dimensión capacidad de respuesta del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015*

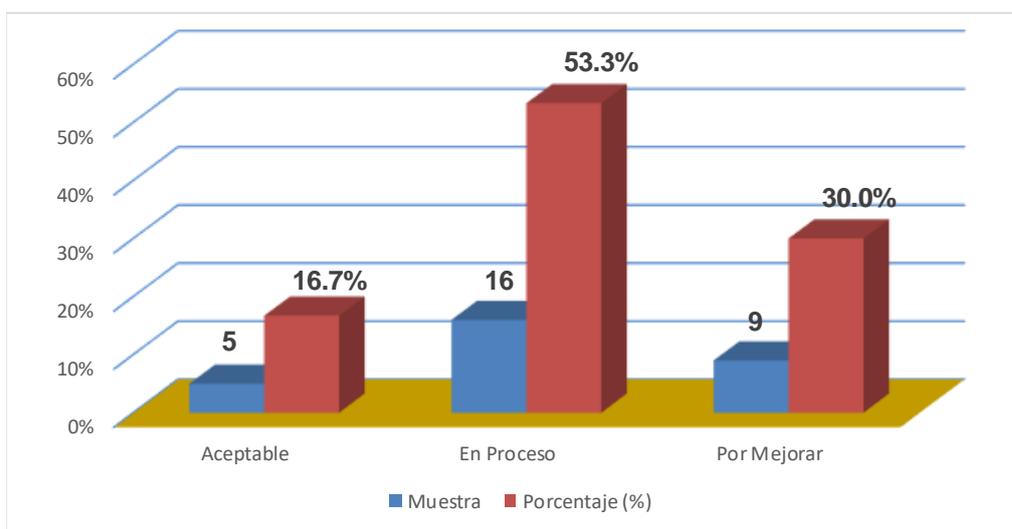
De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta se pudo observar en la tabla 16 y figura 8, el mayor porcentaje de la dimensión de Capacidad de Respuesta está en proceso con un 46.7% (14), un 16.7% (5), es Aceptable, y un 36.7% (11) por mejorar.

Tabla 17

*Nivel de la variable satisfacción del usuario externo según la dimensión seguridad del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015*

Seguridad	Muestra	Porcentaje (%)
Aceptable	5	16.7%
En Proceso	16	53.3%
Por Mejorar	9	30.0%
Total	30	100.0%

Fuente: base de datos de la investigación



*Figura 9. Nivel de la variable satisfacción del usuario externo según la dimensión seguridad del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015*

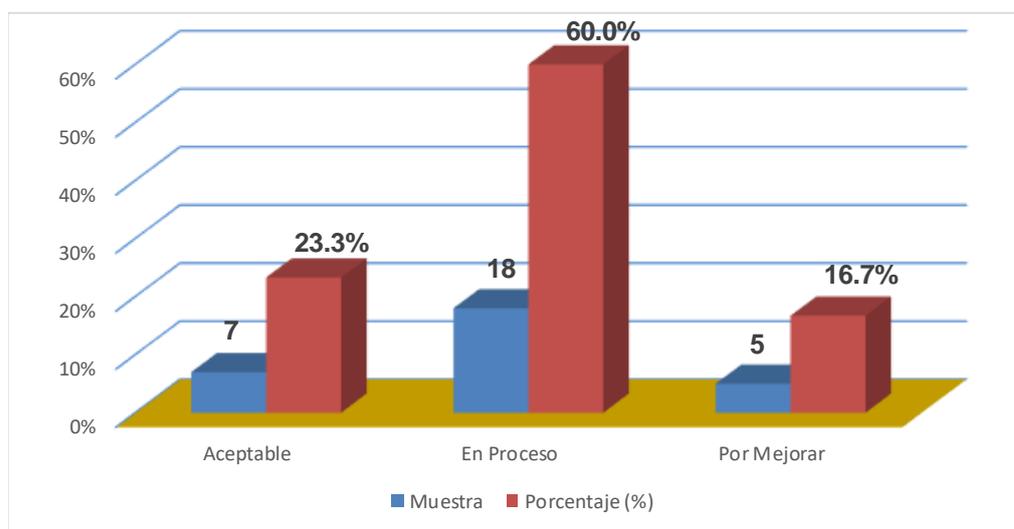
Como se observa en la tabla 17 y figura 9, el mayor porcentaje de la dimensión de Seguridad está en proceso con un 53.3% (16), un 16.7% (5) es aceptable, y un 30.0% (9) por mejorar.

Tabla 18

*Nivel de la variable satisfacción del usuario externo según la dimensión empatía del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015*

Empatía	Muestra	Porcentaje (%)
Aceptable	7	23.3%
En Proceso	18	60.0%
Por Mejorar	5	16.7%
Total	30	100.0%

Fuente: base de datos de la investigación



*Figura 10. Nivel de la variable satisfacción del usuario externo según la dimensión empatía del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015*

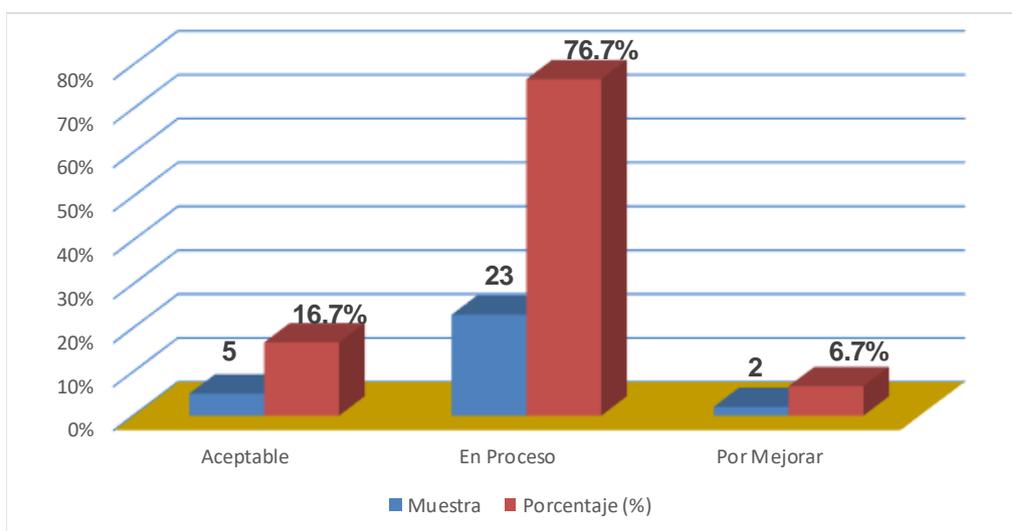
Como se observa en la tabla 18 y figura 10, el mayor porcentaje de la dimensión de Empatía está en proceso con un 60.0% (18), un 23.3% (7), es aceptable, y por ultimo tenemos un 16.7% (5), por mejorar.

Tabla 19

*Nivel de la variable satisfacción del usuario externo según la dimensión aspectos tangibles del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015*

Aspectos Tangibles	Muestra	Porcentaje (%)
Aceptable	5	16.7%
En Proceso	23	76.7%
Por Mejorar	2	6.7%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: base de datos de la investigación



*Figura 11. Nivel de la variable satisfacción del usuario externo según la dimensión aspectos tangibles del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015*

Como se observa en la tabla 19 y figura 11 el mayor porcentaje de la dimensión de Aspectos Tangibles está en proceso con 76.7% (23), un 16.7% (5), es aceptable, y un 6.7% (2), por mejorar.

## 5.2 Contrastación de hipótesis de acuerdo a resultados

### Hipótesis general:

**H0.** El desempeño laboral de la enfermera no es bueno, la satisfacción del usuario externo no es aceptable en el servicio de neonatología del hospital Arzobispo Loayza. Lima 2015.

**H1.** El desempeño laboral de la enfermera es bueno, la satisfacción del usuario externo es aceptable en el servicio de neonatología del hospital Arzobispo Loayza. Lima 2015.

En cuanto al desempeño laboral no es bueno con un 56.7% aceptando la hipótesis nula y un 43.3% es bueno y si tienen un buen compromiso con la institución.

Según los resultados generales en cuanto a satisfacción tenemos que esta en Proceso con un 60.0% (18), un 10.0% (3) que es aceptable, dando aceptación a la hipótesis nula, y un nivel de satisfacción Por mejorar en un 30% (9)

### Hipótesis específicas

#### Hipótesis específica 1

**H0.** El desempeño laboral de la enfermera no es bueno en la dimensión calidad de trabajo en el servicio de neonatología del hospital Arzobispo Loayza. Lima 2015.

**H1.** El desempeño laboral de la enfermera es bueno en la dimensión calidad de trabajo en el servicio de neonatología del hospital Arzobispo Loayza. Lima 2015.

En cuanto a los resultados el mayor porcentaje en la dimensión de calidad de trabajo es bueno con un 60.0% (18), debido a que el trabajador tiene buenas ideas, es objetivo, es ordenado, metódico, se adapta al cambio y puede trabajar independientemente aceptando la hipótesis alterna y un 40.0% (12) no tienen una buena calidad su trabajo.

**Hipótesis específica 2**

**H0.** El desempeño laboral de la enfermera no es bueno en la dimensión responsabilidad en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

**H2.** El desempeño laboral de la enfermera es bueno en la dimensión responsabilidad en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

Según resultados observamos que el desempeño laboral es bueno en la dimensión de responsabilidad con 53.3% (16), debido a que el trabajador es eficaz, demuestra autonomía y responsabilidad en su trabajo, da información oportuna a la jefatura de los problemas, dando un alcance de cómo resolverlos, aceptando la hipótesis de investigación, y un 46.7% (14), no tienen una buena responsabilidad en su trabajo,

**Hipótesis específica 3**

**H0.** El desempeño laboral de la enfermera no es bueno en la dimensión trabajo en equipo en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

**H3.** El desempeño laboral de la enfermera es bueno en la dimensión trabajo en equipo en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

En cuanto al trabajo en equipo no es bueno teniendo un porcentaje en 56.7% (17), debido a que la enfermera no es solidaria, tiene poca predisposición con su trabajo, es individualista no aporta ideas, generando un clima de trabajo en equipo negativo, aceptando en este caso la hipótesis nula y un 43.3% (13) que si tienen un buen trabajo en equipo.

**Hipótesis específica 4**

**H0.** El desempeño laboral de la enfermera no es bueno en la dimensión compromiso institucional en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

**H4.** El desempeño laboral de la enfermera es bueno en la dimensión compromiso institucional en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

En cuanto a la dimensión compromiso institucional no es buena teniendo un mayor porcentaje de 60.0% (18), debido a que la enfermera no conoce la misión y visión de la institución y muchas veces esta ajena a los problemas de la organización, aceptando en este caso la hipótesis nula.

**Hipótesis específica 5**

**H0** El nivel de satisfacción del usuario externo no está en proceso en la dimensión fiabilidad en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015

**H5** El nivel de satisfacción del usuario externo está en proceso en la dimensión fiabilidad en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015

Según resultados el mayor porcentaje de la dimensión de Fiabilidad es aceptable en 50.0% (15), un 30% (9) que esta en proceso, existiendo un buen mecanismo para los reclamos o quejas, sus historias clínicas están disponibles, se respeta el orden de llegada y el personal de enfermería orienta adecuadamente al usuario para su atención, aceptando la hipótesis de investigación, luego un 30% (9) que está en proceso y un 20% (6) que esta por mejorar.

**Hipótesis específica 6**

**H0** El nivel de satisfacción del usuario externo no está en proceso en la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

**H6** El nivel de satisfacción del usuario externo está en proceso en la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, el mayor porcentaje está en proceso con un 46.7%, porque el tiempo de espera es corto, en ocasiones no se respeta la privacidad, el personal de enfermería no responde en forma clara y precisa sobre el cuidado del Rn. luego un 16.7% es aceptable aceptando la hipótesis de investigación y un 36.7% (11) que es Bajo.

**Hipótesis específica 7**

**H0** El nivel de satisfacción del usuario externo no está en proceso en la dimensión seguridad en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

**H7** El nivel de satisfacción del usuario externo está en proceso en la dimensión seguridad en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

Según resultados tenemos que el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión seguridad está en proceso con un 53.3% (16), un 16.7% (5) aceptable, debido a que el personal de enfermería y el profesional le brinda confianza y seguridad el tiempo necesario para sus consultas aceptando la hipótesis de investigación y un 30.0% (9) que esta por mejorar.

**Hipótesis específica 8**

**H0** El nivel de satisfacción del usuario externo no está en proceso en la dimensión empatía en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

**H8** El nivel de satisfacción del usuario externo está en proceso en la dimensión empatía en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

Según resultados el mayor porcentaje de la dimensión de Empatía está en proceso con un 60.0% (18), debido a que el personal de enfermería en ocasiones no lo trata con amabilidad, no explica claramente los cuidados y muchas veces no es tolerante durante la atención y un 23.3% (7) que es aceptable dando aceptación a la hipótesis de investigación y un 16.7% (5) que está por mejorar.

**Hipótesis específica 9**

**H0** El nivel de satisfacción del usuario externo no está en proceso en la dimensión aspectos tangibles en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

**H9** El nivel de satisfacción del usuario externo está en proceso en la dimensión aspectos tangibles en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.

Según resultados el mayor porcentaje en la dimensión aspectos tangibles está en proceso con un 76.7% (23), un 16.7% (5) que es aceptable, debido a que cuenta con los equipos y materiales para atención, baños limpios, señalizaciones carteles y un 6.7% (2), esta por mejorar, aceptando la hipótesis alterna.

## **IV. DISCUSIÓN**

El desempeño de los líderes de enfermería se caracteriza por el esfuerzo físico e intelectual de los seres humanos que favorece el desarrollo de las acciones creativas y productivas, mediante la utilización de instrumentos, materiales y técnicas para generar bienes y servicios. En enfermería, la producción de servicios está orientada a proporcionar el cuidado de personas que lo solicitan, en el que el personal aporta energía, habilidades conocimiento científico, humanista, técnicas y asume conductas profesionales entre las que han de estar presentes el liderazgo, la toma de decisiones independientes, el establecimiento de metas y los planes de cuidado dentro de un marco de valores y principios éticos que lo sustente.

En relación a la hipótesis general se encontró que el desempeño laboral de la enfermera no es bueno; puesto que según resultados generales un 56.7% (17), es malo y un 43.3% (13), es bueno teniendo buen compromiso con la institución.

En cuanto a satisfacción tenemos que está en Proceso con un 60.0% (18), un 10.0% (3), y un nivel de satisfacción Por mejorar en 30% (9). ), dando aceptación a la hipótesis nula, Respecto Chiang, et al. (2010) realizaron un estudio de investigación en la que analiza las relaciones entre “Satisfacción laboral y Desempeño en los trabajadores de una empresa de Retail”. El procesamiento concluye que los empleados conocen la herramienta valoración de sus desempeños, sus valoraciones fluctúan entre 3 y 7 como máximo 8. La relación entre las variables menciona que para los empleados, cuando la satisfacción sube el reconocimiento aumenta, entonces los logros disminuyen. La satisfacción en el trabajo, como actitud, se obtiene en el transcurso del tiempo, para el logro de una satisfacción total debe ser seguida por directrices precisas y concretas para mejorar el desempeño hasta llegar al rendimiento óptimo en el trabajo. Coincidiendo con la investigación de Morales (2009) quien encontró que el nivel de agrado y conformidad que tiene el enfermo con relación a los elementos técnicos e interpersonales que le ofrece el personal que trabaja en el área de enfermería, se debe expresar que fluctúa entre el grado medio y un grado alto; estableciendo que están conforme con el servicio brindado por el profesional del área de enfermería en función al área de asistencia y todas las actividades que planean los enfermeros para brindar un buen servicio.

En relación a la primera hipótesis específica se encontró que el desempeño laboral de la enfermera es bueno en la dimensión calidad de trabajo en el servicio de neonatología del hospital Arzobispo Loayza. Lima 2015 y como se observa el mayor porcentaje en la dimensión de calidad de trabajo es bueno en un 60.0% (18), debido a que el trabajador tiene buenas ideas, es objetivo, ordenado, y metódico, se adapta al cambio y puede trabajar independientemente y un 40.0% (12) es malo porque no tienen una buena calidad su trabajo. La calidad de vida laboral se refiere al carácter positivo o negativo de un ambiente laboral. La finalidad básica es crear un ambiente que sea excelente para los empleados, además de que contribuye a la salud económica de la organización. Al respecto Barón (2013) en la investigación sobre los factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras de la red Chiclayo, MINSA 2012 "Tiene como objetivo describir la relación de los factores motivaciones y el desempeño laboral de las enfermeras. La población fueron las enfermeras que laboran en las 13 Micro redes, con un total de 54 de ellas. Utilizando un instrumento de elaboración propia. La data fue descriptiva y da como conclusión que los factores motivacionales externos que se encuentran presente en el desempeño laboral son las remuneraciones, entorno laboral, supervisiones y seguridad en el trabajo y las motivaciones internan son los logros, reconocimientos y trabajo.

En relación a la segunda hipótesis específica se encontró que el mayor porcentaje en la dimensión de Responsabilidad es bueno con un 53.3% (16), debido a que el trabajador es eficaz, demuestra autonomía, da información oportuna e informa al jefe de los problemas y da un alcance de cómo se puede resolver y un 46.7% (14) es malo porque no presentan buena responsabilidad en su trabajo. Los resultados coinciden con el estudio realizado por Sánchez (2010) en la investigación "Desempeño laboral de los gerentes de enfermería y la motivación de las enfermeras de cuidado directo". Las conclusiones manifestaron que existe una correlación con significancia con  $p < 0,05$  entre las conductas de Liderazgo, Autonomía Profesional y Necesidades de relación; Autonomía Profesional y Necesidades de crecimiento. Encontró la no existencia de relación con significancia entre elementos: Comportamientos de líder y necesidad de crecimiento. Las consecuencias confirman que en las variables desempeño laboral los jefes de enfermería presentaron aceptación de nivel moderado de los

comportamientos de liderazgo y autonomía profesional. En relación a la motivación de las enfermeras de trato Directo, muestra alto interés por las acciones de los trabajadores en relación con el trato a las personas internadas.

En relación a la tercera hipótesis específica se encontró que el mayor porcentaje en la dimensión de Trabajo en Equipo es malo en un 56.7% (17), debido a que el trabajador no demuestra predisposición con sus superiores, no aporta ideas, no colabora con actividades extra ordinaria, no conoce la visión y misión de la institución y un 43.3% (13) es bueno porque si tienen un buen trabajo en equipo; por lo que para Romero (2009) en la investigación "Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las Universidades Privadas" Venezuela, expresó como resultado el ser confiable, con relación a la calidad que se brinda a los docentes mediante coordinadores con una fiabilidad de 0.937 de la que se infiere que las variables presentan un grado de fiabilidad alta, se muestra un ámbito laboral en equipo y el que supervisa es quien ejerce control y evalúa las diferentes acciones; posee independencia en el momento de la toma de decisiones, asumir la responsabilidad y está en la capacidad de la toma de decisiones ante dificultades; y los factores que caracterizan el desenvolvimiento laboral de los trabajadores administrativos: conocimientos, habilidad, personalidad, comprometerse, expectativa, Por otra lado la calidad del servicio que presta se ve reflejada mediante aspectos relevantes que tienen que mejorar para conseguir los objetivos, por lo que, es recomendable establecer acciones para superar y mejorar las condiciones de los trabajadores, que puedan ser estables y tener beneficios; de este modo pueden realizar capacitaciones, entrenamientos en concordancia con sus necesidades previo diagnóstico.

En relación a la cuarta hipótesis específica se encontró que el mayor porcentaje en la dimensión de Compromiso Institucional es malo en un 60.0% (18), debido a que el trabajador no informa a sus superiores, no resuelve los problemas en forma eficiente, genera un clima de trabajo negativo, no es amable ni respetuoso con los pacientes ni con sus colegas y un 40.0% (12) es bueno porque presenta un buen compromiso con la institución por lo que Cuenca (2014) "realizo un trabajo de investigación sobre los impactos de los incentivos laborales en el desempeño laboral en el personal operativo de la financiera. La población estuvo constituida

por 25 personas que realizaban trabajos operativos, y el muestreo fue no probabilístico. Las conclusiones fueron que la institución ofrece incentivos al personal operativo, los cuales son: incentivos de tipo laboral, incentivos de tipo económico, incentivos de recreación, incentivos de tipo social, beneficios académicos o capacitaciones en pro de su desempeño profesional en instituciones financieras. La institución le brinda incentivos al personal operativo, se ha percibido que desarrollan un mejor desenvolvimiento cuando existen incentivaciones en base a la superación de sus objetivos, el beneficio económico y laboral es más efectivo y sin significancia el incentivo recreacional.

En relación a la quinta hipótesis específica se encontró que el mayor porcentaje de la dimensión de fiabilidad el 50.0% (15), está en proceso en un 30% (9), debido a que existe un buen mecanismo para los reclamos o quejas, sus historias clínicas disponibles, se respeta el orden de llega y el personal de enfermería les orienta adecuadamente para su atención y un 20. El 37% no se encuentran en grado de satisfacción y esta etapa el estudio se observan un gran porcentaje de insatisfacciones y un gran número de desatenciones que recibieron en el consultorio externo, en especial el servicio de los médicos y los enfermeros.% (6) por mejorar y al respecto Orozco, et al. (2011) encontró que la investigación “Nivel de Satisfacción del Usuario en el servicio de consulta externa del hospital departamental San José de Marulanda Caldas”. Concluyó que en el proceso se logró el diagnóstico de un contexto y trabajar en ella, con propuesta de actividades para su transformación. Las áreas más usadas en consultorio externos fueron consultas médicas con 46% y control de enfermería 23%. 9. El 56 % de los clientes manifestaron que la atención brindada en el servicio de consulta externa realizada por médicos y auxiliares fue mala, el 20% regular, el 14 % buena, el 8% excelente y el 2% no presenta opinión. El 59% de los clientes manifestaron que están en grado de satisfacción con la atención recibida. El 37% no se encuentran en grado de satisfacción y esta etapa el estudio se observan un gran porcentaje de insatisfacciones y un gran número de desatenciones que recibieron en el consultorio externo, en especial el servicio de los médicos y los enfermeros.

En relación a la sexta hipótesis específica se encontró que el mayor porcentaje de la dimensión de Capacidad de Respuesta está en proceso con un

46.7% (14), un 16.7% (5) que aceptable, debido a que el tiempo de espera es corto, se respeta su privacidad, el personal de enfermería le responde en forma clara y precisa sobre el cuidado del bebe y un 36.7% (11) por mejorar; por lo que para Aguilar (2013), realizó una investigación sobre satisfacción del cliente como indicador de calidad de los servicios independientes contratados por la unidad de clínica IGSS cuyo Objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del cliente de los servicios privados. Las conclusiones encontradas en el estudio muestran la relevancia de relaciones médico enfermo, en tal razón el tratamiento del personal de salud hacia el cliente es una característica primordial para la valoración de satisfacción o insatisfacción, la opinión de satisfacción en las atenciones tuvo relación con la opinión de calidad de la atención recibida y la opinión de las amenidades del servicio y opinión de la relación interpersonal.

En relación de la séptima hipótesis específica se encontró que el mayor porcentaje de la dimensión de Seguridad está en proceso con un 53.3% (16), un 16.7% (5), es aceptable, debido a que el profesional de enfermería brinda confianza y el tiempo necesario para sus consultas y un 30.0% (9) está por mejorar, a diferencia de la investigación de Cerna (2006) quien encontró que la dimensión con mayor nivel de insatisfacción fueron, seguridad 93.1%.

En relación a la octava hipótesis específica se encontró que la dimensión de Empatía está en proceso con un 60.0% (18), un 23.3% (7), es aceptable, debido a que el personal de enfermería lo trata con amabilidad, le explica sobre su tratamiento, el profesional de enfermería es tolerante y cumple sus expectativas de atención y un 16.7% (5) por mejorar. Se debe tomar en cuenta el resultado de Ruiz y Palmer (2013) quienes concluyeron que el problema primordial que tiene el ambiente de control se refiere a la integridad y valores éticos, así como los colaboradores no tienen línea de autoridad y mando, el personal tiene dificultad con la adhesión y normas establecidas en el servicio, así como una jefatura de turno debilitada. En la investigación de Cerna (2006) quien encontró que la dimensión con mayor nivel de insatisfacción fueron empatía 97%.

En relación a la novena hipótesis específica se encontró que el mayor porcentaje de la dimensión de Aspectos Tangibles está en proceso con un 76.7%

(23), un 16.7% (5) es aceptable, debido a que cuenta con los equipos y materiales para su atención, salas de espera limpia, baños limpios, señalizaciones carteles y un 6.7% (2) que está por mejorar; al respecto Veliz y Villanueva (2011), establecieron un trabajo sobre la calidad percibida por los clientes externos e internos ante los servicios que les brindan en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS). Las conclusiones permiten saber la opinión de los usuarios y la calidad percibida es la diferencia que existe entre las expectativas antes de recibir los servicios y la opinión después de recibirlo.

## **V. CONCLUSIONES**

**Primera:**

Como se observa en la tabla 9 y figura 1, desempeño Laboral el mayor porcentaje es Malo en un 56.7% (17), y un 43.3% (13) que si tienen un buen compromiso con la institución. En cuanto al nivel de satisfacción, como se observa en la tabla 14 figura 6, está en proceso con 60.0% (18), un 10.0% (3), es aceptable, y por mejorar en un 30% (9).

**Segunda:**

Como se observa en la tabla 10 y figura 2, el mayor porcentaje en la dimensión de calidad de trabajo es Bueno en un 60.0% (18), y un 40.0% (12) que tienen una Mala calidad su trabajo.

**Tercera:**

Como se observa en la tabla 11 y figura 3, el mayor porcentaje en la dimensión de Responsabilidad es Bueno en 53.3% (16), y un 46.7% (14) que tienen una Mala responsabilidad en su trabajo.

**Cuarta:**

Como se observa en la tabla 12 y figura 4, el mayor porcentaje en la dimensión de Trabajo en Equipo es Malo en 56.7% (17), y un 43.3% (13) que si tienen un buen trabajo en equipo.

**Quinta:**

Como se observa en la tabla 13 y figura 5, el mayor porcentaje en la dimensión de Compromiso Institucional es Malo en un 60.0% (18), y un 40.0% (12) que si tienen un buen compromiso con la institución..

**Sexta:**

Como se observa en la tabla 15 y figura 7, el mayor porcentaje de la dimensión de Fiabilidad es Aceptable con un 50.0% (15), un 30% (9), está en proceso, y un 20% (6), por mejorar.

**Séptima:**

De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta se pudo observar en la tabla 16 y figura 8, el mayor porcentaje de la dimensión de Capacidad de Respuesta está en proceso con un 46.7% (14), un 16.7% (5) es aceptable, y un 36.7% (11), por mejorar.

**Octava:**

Como se observa en la tabla 17 y figura 9, el mayor porcentaje de la dimensión de Seguridad está en proceso con un 53.3% (16), un 16.7% (5), es aceptable, y un 30.0% (9), por mejorar.

**Novena:**

Como se observa en la tabla 18 y figura 10, el mayor porcentaje de la dimensión de Empatía está en proceso con un 60.0% (18), un 23.3% (7), es Aceptable, y un 16.7% (5), por mejorar.

**Decima:**

Como se observa en la tabla 19 y figura 11, el mayor porcentaje de la dimensión de Aspectos Tangibles está en proceso en 76.7% (23), un 16.7% (5), es aceptable, y un 6.7% (2), por mejorar.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:**

Se recomienda al jefe del servicio de neonatología revisar y replantear las normas establecidas, puesto que se ha escrito que para mejorar el desempeño laboral e insatisfacción de algo que no funciona, se establece un factor importante, como ser el cambio de cultura y actitud del equipo de salud enfermería; de este modo debe mejorar el porcentaje de población insatisfecha mediante el desarrollo de cursos, motivación y estímulos a los participantes.

**Segunda:**

Se recomienda al jefe del servicio realizar una evaluación periódica de la capacidad minuciosa e Iniciativa laboral y así mejorar el desempeño laboral trato que brinde el personal de la Institución, mediante la aplicación de encuestas o entrevistas inopinadas del público Usuario.

**Tercera:**

Se recomienda al jefe del servicio otorgar incentivos y/o estímulos al personal que destaque responsablemente en su labor y en la atención al usuario externo.

**Cuarta:**

Se recomienda al personal que labora en el servicio trabajar en equipo, desarrollando una capacidad de solución de problemas y de integración para alcanzar un buen desempeño y satisfacción.

**Quinta:**

Se recomienda al jefe del servicio programar y desarrollar capacitaciones continuas para fomentar el compromiso institucional y así el personal tenga capacidad de liderazgo mejorando el nivel de compromiso con la institución y asuma sus responsabilidades.

**Sexta:**

Se recomienda al jefe del servicio que supervise la fiabilidad y de este modo mejore el horario programado para los informes médicos y de consulta, se respete el orden de llegada y la disponibilidad de atención de manera segura y precisa.

**Séptima:**

Se recomienda al jefe del servicio que supervise la capacidad de respuesta en la orientación brindada al usuario y así se logre la satisfacción de necesidades del paciente en forma rápida y eficiente.

**Octava:**

Se recomienda al jefe del servicio que supervise la seguridad, mejore la privacidad, inspirando buena voluntad y confianza, además utilizar el tiempo necesario, para atender a las solicitudes de servicio de salud, con conocimiento y cortesía de quienes reciben el servicio.

**Novena:**

Se recomienda al jefe del servicio que capacite en el desarrollo de la empatía porque el trato cordial y amable; además del interés manifiesto en la persona y su problema pueden cultivar el valor de la solidaridad en el usuario externo y el personal comprenda la importancia que representa servir a la comunidad.

**Decima:**

Se recomienda al jefe del servicio que supervise y evalúe los aspectos de las instalaciones, equipamiento y limpieza del servicio, garantizando la calidad del servicio que los usuarios utilizan.

**Onceava:**

Aplicar el presente estudio en otras áreas de cuidado, con el objeto de determinar el desempeño laboral de la enfermera, la satisfacción del usuario externo, presentando los resultados del estudio en eventos científicos de carácter local, y nacional.

## **V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- Aguilar, H. (2013). *Satisfacción del Usuario como indicador de Calidad de los servicios privados contratados por la unidad de policlínica central IGSS* (Tesis maestría). Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Alarcón, N. y Méndez, R. (2015). *La calidad y el contexto actual de la educación superior*. Recuperado de: [www.monografias.com](http://www.monografias.com) Educación
- Anaya, Y. y Huerta, G. (2012). *Desempeño laboral en la municipalidad de Aija*. (Tesis de maestría). Huaraz, Perú: Universidad Nacional Santo Toribio de Mogrovejo.
- Anés, R., y Torres, A. (2012). *Teoría de Martha Rogers*. Buenos Aires. Disponible en: [http://webs.ono.com/aniorte\\_nic/archivos/teoria\\_marta\\_rogers.pdf](http://webs.ono.com/aniorte_nic/archivos/teoria_marta_rogers.pdf)
- Aranaz, J., Mira, J., y Benavides, F. (2006). Los profesionales y la calidad asistencial hospitalaria. *Todo Hospital 1994*; 112: 35-40.
- Arciniega, L. (2002). Compromiso organizacional México ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? En *Dirección estratégica*, 2, 1-2.
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción Laboral y Productividad. UNMSM. *Revista Psicología*, 3 (5), 46-56.
- Barón, J. (2013). *Factores Motivacionales en el Desempeño Laboral de las Enfermeras del Primer nivel de atención Red Chiclayo*. (Tesis bachiller). Chiclayo, Perú: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Bautista, L. (2012). Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander. *Revista CyC*, 2 (9), 64-71.
- Briceño, Z. (2015). *Factores que influyen en la satisfacción de la atención de los clientes ambulatorios Urbano La Victoria Aragua Venezuela*. Disponible en: [www.monografias.com](http://www.monografias.com) › Salud › General

- Cantú, H. (2012). *La calidad de servicio o satisfacción del usuario*. Recuperado de: [http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2466/1/Bustamante\\_Vilca\\_toma\\_Rosa\\_Miriam\\_2012.pdf](http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/2466/1/Bustamante_Vilca_toma_Rosa_Miriam_2012.pdf)
- Chiang, M., et al. (2010). Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa. *Retail*. 19 (2), 21-36.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Santa Fé de Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Colunga, C., et al. (2010). Calidad de atención y satisfacción del usuario con cita previa en medicina familiar de Guadalajara. *Revista Cubana de Salud Pública*, 33 (3), 62-63.
- Competencias laborales para la mejora del desempeño de los recursos humanos en salud. (2011). *Dirección General de Gestión del Desarrollo de Recursos Humanos*. Dirección de Gestión del Trabajo en Salud – Lima.
- Cuenca, J. (2014). *Impacto de los incentivos laborales en el desempeño laboral del personal operativo de la financiera de confianza*. (Tesis de administración y gestión). Trujillo, Perú: Universidad nacional de Trujillo.
- Dubraska, T. (2005). *Desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el hospital "Vargas de Caracas"*. (Tesis). Caracas, Venezuela: Universidad central de Venezuela.
- Gómez, N. (2015). *Módulo de Gestión del Desempeño*. México: Océano.
- Jordan, M. (s/f). *Trabajo en equipo*. Recuperado de [http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/teleconferencias/II\\_Teleconf/TrabajoEquipo-ok.pdf](http://www.minsa.gob.pe/DGSP/clima/archivos/teleconferencias/II_Teleconf/TrabajoEquipo-ok.pdf)
- Klingner, E., y Nalbandian, J. (2002). *Administración del Personal en el Sector Público*. México: ELIAC.

- Koontz, H. (2010). *Estrategia, Planificación y Control*. México D. F.: McGraw-Hill.
- Lasluisa, R. (2014). *Nivel de satisfacción de los usuarios externos en relación a la calidad de atención recibida por parte del personal de enfermería en el área de emergencia del hospital general Latacunga*. (Tesis). Ecuador: Universidad técnica de Ambato.
- Leddy, S., y Pepper, M. (2012). *Introducción a los Modelos y Teorías de Enfermería*. Nueva York: Organización Panamericana de la Salud.
- Lucas, M., y Mirian, I. (2014). *Desempeño de los/las líderes de enfermería y la motivación del personal en el cumplimiento de actividades y la satisfacción de los usuarios del Hospital Fisco Misional Divina Providencia, cantón San Lorenzo provincia de Esmeraldas durante los meses abril-junio 2014*. (Tesis de Licenciatura). Madrid, España: Universidad de Barcelona.
- Lujan, J. (2011). *Nivel de satisfacción según expectativas y percepciones de la calidad de servicio en los usuarios externos de la UCI del Instituto Nacional del Niño*. (Tesis de Maestría). Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Malaspina, J. (2010). *Grado de Satisfacción del Usuario externo en los servicios de Consulta externa del Hospital geriátrico Militar*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Mayor de San Marcos.
- Marky, G. (2013). *Satisfacción según percepción de los padres y cuidado enfermero al niño con infección respiratoria aguda en el hospital nacional dos de mayo diciembre 2012*. (Tesis de Licenciatura). Lima, Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Mc Clelland, W. (1999). *La Sociedad Ambiciosa*. Barcelona. España: Hispano Europea, SA.

- Morales C. (2009). *Nivel de satisfacción de pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de Enfermería en una institución de primer nivel*. (Tesis). Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Sisso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. En *Sapiens*, 7 (1), 43-57.
- Navarro, J. (2012). *Percepción de los padres acerca de la calidad de cuidado que brinda la enfermera al Rn unidad de cuidados intermedios neonatales hospital Daniel Alcides Carrión*. (Tesis de Maestría). Callao: UNAC.
- Olarte y Caballero (2008). *Calidad del cuidado de enfermería*. Tercera edición. Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana.
- Orozco, B. & Cols. (2011). *Nivel de Satisfacción del usuario en el servicio de consulta externa del hospital departamental San José de Marulanda Caldas*. (Tesis). Colombia: Universidad Católica de Manizales.
- Oviedo, E. (2010). *Nivel de satisfacción de las pacientes con y sin preparación en psicoprofilaxis Obstétrica Es salud*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Mayor de San Marcos.
- Pérez, R. (2007). *Satisfacción de las Usuaris post Cesareadas con la Calidad de cuidados de Enfermería*. (Tesis). Caracas, Venezuela: Universidad Central de Venezuela.
- Ramos, V. (2010). *Calidad de Servicio en la Consulta Ambulatoria de Endocrinología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad MSM.

- Riveros, J., et al. (2010). Análisis de la opinión de usuarios sobre calidad percibida y satisfacción con hospitales públicos. *Revista Médica de Chile*, 135, 862-870.
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Octava edición. México Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Rodríguez, A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en – una organización estatal chilena. *Salud & Sociedad*, 2 (2), 219-234.
- Romero, F. (2009). Desempeño laboral y Calidad de servicio del personal Administrativo en las Universidades Privadas. *REDHECS: Revista electrónica de Humanidades, Educación y Comunicación Social*, 4 (7), 66-79.
- Ruiz, R. & Palmer, S. (2013). *Análisis del ambiente de control en el servicio de neonatología del hospital “San Vicente de Paul”*. (Tesis de Maestría). Universidad Estatal a Distancia.
- Salas, R., y Díaz, L. (2012). Las competencias y el desempeño laboral en el sistema de salud. *Educación Médica Superior*, 26 (4), 604-607.
- Salas, R. (2012). Competencias y el desempeño laboral en el sistema de salud. *Revista E.M.S.*, 26 (4), 160-164.
- Salas, R. (2012). Procesos formativos, la competencia profesional y el desempeño laboral en el sistema de salud Cuba. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 26 (2), 163-165.
- Sánchez, M. (2010). *Desempeño laboral de los gerentes de enfermería y la motivación de las enfermeras de cuidado directo*. (Tesis de maestría). Venezuela: Universidad de Carabobo.

- Schultz, L. (1991). Social workers as expert witnesses in child abuse cases: A format. *Journal of Independent Social Work*, 1 (5), 69-87.
- Stoner, A. & Freeman, S. & Gilbert, P. (2003). *Psicología Social de las Organizaciones*. México: McGraw- Hill.
- Timana, L. (2012). Percepción de la calidad de atención del usuario externo del servicio de emergencia del hospital nacional Alcides Carrión Callao. *Rev.Enferm Vanguard*, 13 (2) 1-3.
- Urresta, A. (2015). *Desempeño de los profesionales de enfermería en la comunicación que brindan a los familiares de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina crítica hospital Luis Vernaza 2014-2015*. (Tesis de Licenciatura). Ecuador: Universidad Estatal de Guayaquil.
- Veliz, M. y Villanueva R. (2011). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) Disa II Agosto Octubre 2011*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Católica del Perú.
- Veliz, M. Villanueva R. (2011). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) Disa II agosto octubre 2011*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Católica del Perú.
- Oviedo, E. (2010). *Nivel de satisfacción de las pacientes con y sin preparación en psicoprofilaxis obstétrica Es salud*. (Tesis de Maestría). Lima, Perú: Universidad Mayor de San Marcos.

## **ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Desempeño Laboral de la Enfermera y Satisfacción del Usuario Externo Servicio Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015						
AUTOR: Bach: Maritza Bernedo Rodríguez						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema General</b> ¿Cuál es el desempeño laboral de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima- 2015?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿Cuál es el desempeño laboral de la enfermera en la dimensión calidad de trabajo en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima- 2015</p> <p>¿Cuál es el desempeño laboral de la enfermera en la dimensión responsabilidad en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima- 2015</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar el desempeño laboral de la enfermera y la satisfacción del usuario externo en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2015</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Determinar el desempeño laboral de la enfermera en la dimensión calidad de trabajo en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2015.</p> <p>Determinar el desempeño laboral de la enfermera en la dimensión responsabilidad en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2015.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> El desempeño laboral de la enfermera es bueno y la satisfacción del usuario externo es aceptable en el servicio de neonatología del hospital Arzobispo Loayza. Lima 2015</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b> H1. El desempeño laboral de la enfermera es bueno en la dimensión calidad de trabajo en el servicio de neonatología del hospital Arzobispo Loayza. Lima 2015</p> <p>H2. El desempeño laboral de la enfermera es bueno en la dimensión responsabilidad en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015</p>	<p><b>Variable 1: Desempeño laboral</b></p>			
					<p><b>Dimensiones</b></p>	<p><b>Indicadores</b></p>
			Calidad del trabajo	Capacidad minuciosa Iniciativa laboral	1, 2, 3, 4 5, 6, 7, 8 9, 10, 11  12, 13, 14	Dicotónica si- no Bueno - Malo

<p>¿Cuál es el desempeño laboral de la enfermera en la dimensión trabajo en equipo en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima- 2015</p> <p>¿Cuál es el desempeño laboral de la enfermera en la dimensión compromiso institucional en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima- 2015</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión fiabilidad en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza? Lima- 2015</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima- 2015</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión seguridad en el servicio de</p>	<p>Determinar el desempeño laboral de la enfermera en la dimensión trabajo en equipo en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2015.</p> <p>Determinar el desempeño laboral de la enfermera en la dimensión compromiso institucional en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2015.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en su dimensión fiabilidad en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2015.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en su dimensión capacidad de respuesta en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2015.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en su dimensión</p>	<p>H3.El desempeño laboral de la enfermera es bueno en la dimensión trabajo en equipo en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.</p> <p>H4.El desempeño laboral de la enfermera es bueno en la dimensión compromiso institucional en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.</p> <p>H5 El nivel de satisfacción del usuario externo es aceptable en la dimensión fiabilidad en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015:</p> <p>H6 El nivel de satisfacción del usuario externo es aceptable en la dimensión capacidad de respuesta en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015</p>	<p>Responsabilidad</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Compromiso institucional</p>	<p>Metodología coherente</p> <p>Actuación con eficiencia y autonomía</p> <p>Capacidad de solución de problemas</p> <p>Capacidad de integración</p> <p>Liderazgo en labores en conjunto</p> <p>Nivel de compromiso</p> <p>Asumir responsabilidades</p>	<p>15, 16, 17</p> <p>18, 19, 20, 21, 22</p> <p>23, 24, 25, 26</p> <p>27, 28, 29</p> <p>30, 31</p>	
<b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b>						
<b>Dimensiones</b>		<b>Indicadores</b>		<b>Ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>	
Fiabilidad	de	Orientación de la consulta Horario programado Orden de llegada Disponibilidad		1,2,3,4,5	Siempre (S) Casi siempre (CS)	
Capacidad de respuesta	de	Atención Atención rápida Tiempo		6,7,8,9	A veces (A)	

<p>neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima-2015 ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión empatía en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima-2015</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión aspectos tangibles en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima-2015</p>	<p>seguridad en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2015. Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en su dimensión empatía en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2015.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en su dimensión aspectos tangibles en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2015.</p>	<p>H7 El nivel de satisfacción del usuario externo es aceptable en la dimensión seguridad en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015.</p> <p>H8 El nivel de satisfacción del usuario externo es aceptable en la dimensión empatía en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015</p> <p>H9 El nivel de satisfacción del usuario externo es aceptable en la dimensión aspectos tangibles en el servicio de neonatología del Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015</p>	<p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos tangibles</p>	<p>Privacidad Tiempo necesario Consejos Confianza</p> <p>Amabilidad Respeto Comprensión Señalizaciones Limpieza Comodidad Equipos y materiales</p>	<p>10,11,12,13</p> <p>14,15,16,17,18</p> <p>19,20,21,22</p>	<p>Casi nunca (CN) Nunca (N)</p> <p>Aceptable</p> <p>En proceso</p> <p>Por mejorar</p>
	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p>	<p><b>ESTADÍSTICA A UTILIZAR</b></p>			
<p><b>TIPO:</b> Es básica o pura ya que busco el conocimiento puro por medio de la recolección de datos, de forma que añade datos que profundizan cada vez los</p>	<p><b>POBLACIÓN:</b> estará constituida por un total de 30 profesionales de enfermería y 30 padres de familia de los recién nacidos hospitalizados del servicio</p>	<p><b>Variable 1:</b> Desempeño laboral</p> <p><b>TÉCNICAS:</b> Observación</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b> Ficha de Observación</p>	<p><b>DESCRIPTIVA:</b></p> <p>Tablas de frecuencias y grafica en barras</p>			

<p>conocimientos ya existidos en la realidad, se construye a base de esto un mayor conocimiento en sus hipótesis, teorías y leyes, por eso es importante conocer los antecedentes para poder generar criterios nuevos por medio de la investigación donde se especifique la forma detallada de su estudio sus conclusiones se basaran en los hechos</p>	<p>de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza</p>	<p>Autor: Maritza Bernedo Rodríguez Año: 2015 Monitoreo: Tesista Ámbito de Aplicación: Servicio de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza FORMA DE ADMINISTRACIÓN: Individual</p>	
<p><b>MÉTODO</b> hipotético deductivo es el procedimiento o camino que sigue el investigador para hacer de su actividad una práctica científica. El método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos</p>	<p><b>TIPO DE MUESTRA:</b> Probabilística, aleatoria simple</p>	<p>Variable 2: Satisfacción del usuario externo.</p> <p><b>TÉCNICAS:</b> Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Adaptado (SERQUAL)</p> <p>Autor: Maritza Bernedo Rodríguez AÑO: 2015 Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Forma de Administración: Individual</p>	
<p><b>TAMAÑO DE MUESTRA:</b> Según 1 muestra se tomará a 30 padres de familia que acuden a los servicios de neonatología y a 30 profesionales de enfermería siendo un total de 60 como muestra poblacional.</p> <p><b>DISEÑO:</b> No experimental Es una investigación cuyo diseño es el no experimental: No se intenta intervenir, ni alterar el curso de la investigación. Los investigadores se limitan a observar el curso de la misma en los grupos con y sin la característica a estudiar. Rosa P. (2010:12).</p>			

<p>comparándolos con la experiencia. Este método obliga al científico a combinar la reflexión racional o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico.</p> <p><b>NIVEL:</b> Es Descriptivo, ya que tuvo como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en la población. El procedimiento consistió en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas u otros seres vivos, objetos, situaciones, contextos, fenómenos, comunidades, y así proporcionar su descripción</p>			
--	--	--	--



**Anexo 2. Instrumentos**  
**Ficha de observación desempeño laboral**

El presente documento sirve para recolectar datos respecto a sus impresiones del desempeño laboral del profesional de enfermería, y tiene por finalidad procesar datos para estudios de maestría.

N°	CALIDAD DEL TRABAJO:	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.			
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades y respetando razonablemente los plazos establecidos.			
3	Produce o realiza un trabajo ordenado.			
4	Produce o realiza un trabajo en los tiempos establecidos.			
5	Produce o realiza un trabajo sin errores			
6	Produce o realiza un trabajo metódico.			
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.			
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la claridad, exactitud, seriedad, y utilidad de las tareas encomendadas.			
9	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.			
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal (cursos, talleres, etc.) e informal (lectura de documentos) y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones.			
11	Puede trabajar independientemente.			
	<b>RESPONSABILIDAD:</b>	SI	NO	
12	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes.			
13	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del Servicio de neonatología			
14	Transmite esta información oportunamente.			
15	Mantiene a la directora encargada del servicio de neonatología informada del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.			
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas al interior del Establecimiento.			
17	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.			

	<b>COMPROMISO INSTITUCIONAL:</b>	SI	NO	
<b>18</b>	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores			
<b>19</b>	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Servicio de neonatología.			
<b>20</b>	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del Servicio de neonatología			
<b>21</b>	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Servicio de neonatología.			
<b>22</b>	Conoce la Misión y Visión del Hospital			
	<b>TRABAJO EN EQUIPO:</b>	SI	NO	
<b>23</b>	Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente.			
<b>24</b>	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.			
<b>25</b>	Colabora con otros armoniosamente sin consideración a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías.			
<b>26</b>	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.			
<b>27</b>	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.			
<b>28</b>	Demuestra respeto hacia los usuarios.			
<b>29</b>	Demuestra respeto a sus superiores.			
<b>30</b>	Demuestra respeto a sus colegas.			
<b>31</b>	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo.			

**MUCHAS GRACIAS**

### Cuestionario satisfacción del usuario externo en el servicio de neonatología

**Instructivo:**

Estimada usuaria, nos gustaría conocer su opinión sobre la atención en el servicio de Neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Esto me servirá para proporcionar una mejor atención de enfermería.

Sus respuestas son anónimas, confidenciales y su participación es voluntaria.

**Fecha.....Edad.....Sexo.....Seguro.....Sis.....Otros.....**

Marque con un aspa (X) las siguientes interrogantes, tomando en cuenta el valor numérico de las alternativas

1. Siempre (S) 2. Casi siempre (CS) 3. A veces (A) 4. Casi nunca (CN) 5. Nunca (N)

<b>PREGUNTAS</b>						
N°	<b>FIABILIDAD</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
01	El Hospital cuenta con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes.					
02	Su historia clínica se encuentre disponible en el servicio de neonatología para su atención.					
03	Su atención se realiza respetando el orden de llegada en el servicio de neonatología.					
04	La consulta se realiza en el horario programado.					
05	El personal de enfermería le informa, le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de neonatología.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
06	El tiempo que usted espera para ser atendido en el servicio de neonatología es corto.					
07	Durante su atención en el servicio de neonatología se respeta su privacidad.					
08	El personal de enfermería responde todas sus inquietudes de una manera clara y precisa.					
09	Cree usted que el personal de enfermería presenta una buena formación con respecto al cuidado de su bebe.					
<b>SEGURIDAD</b>						
10	El personal de enfermería que atiende a su bebe le realiza el examen físico y le brinda consejos con respecto a su cuidado.					
11	El profesional de enfermería le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas y preguntas sobre la salud de su bebe.					
12	El profesional de enfermería realiza un cuidado personalizado en su bebe					
13	El profesional de enfermería le brinda la confianza adecuada con respecto a la atención del cuidado de su bebe.					
<b>EMPATIA</b>						
14	El personal de enfermería le explica a Ud. o en palabras fáciles de entender sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados de su bebe.					

15	El profesional de enfermería es tolerante y paciente ante sus dudas en su consulta.					
16	El profesional de enfermería cumple con las expectativas esperadas en la atención y cuidado de su bebe.					
17	El personal de enfermería le explica a Ud. o en palabras fáciles de entender sobre su salud o resultado de la atención de su bebe.					
18	El profesional de enfermería le trata con amabilidad y respeto.					
	<b>ASPECTOS TANGIBLES</b>					
19	El servicio de neonatología cuenta con señalizaciones (carteles, letreros y flechas).					
20	El hospital de salud cuenta con servicios higiénicos adecuados y limpios para los usuarios.					
21	El servicio de neonatología y sala de espera son limpios cómodos y acogedores.					
22	El Servicio de neonatología cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención.					

**MUCHAS GRACIAS**



## Anexo 3. Validación de los instrumentos

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ...Desempeño laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : CALIDAD DEL TRABAJO</b>							
1	Tiene nuevas ideas y muestra originalidad a la hora de enfrentar o manejar situaciones de trabajo.	X		X		X		
2	Cumple con los objetivos de trabajo, demostrando iniciativa en la realización de actividades y respetando razonablemente los plazos establecidos	X		X		X		
3	Produce o realiza un trabajo ordenado	X		X		X		
4	Produce o realiza un trabajo en los tiempos establecidos	X		X		X		
5	Produce o realiza un trabajo sin errores	X		X		X		
6	Produce o realiza un trabajo metódico	X		X		X		
7	Se anticipa a las necesidades o problemas futuros	X		X		X		
8	Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un resultado mejor, evaluando periódicamente la claridad, exactitud, seriedad, y utilidad de las tareas encomendadas.	X		X		X		
9	Se muestra atenta al cambio, implementando nuevas metodologías de trabajo.	X		X		X		
10	Demuestra interés por acceder a instancias de actualización de conocimientos de manera formal (cursos, talleres, etc.) e informal (lectura de documentos) y aplica nuevos conocimientos en el ejercicio de sus funciones	X		X		X		
11	Puede trabajar independientemente	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 : RESPONSABILIDAD</b>							
12	Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes	X		X		X		

13	Demuestra autonomía y resuelve oportunamente imprevistos al interior del Servicio de neonatología	X		X		X		
14	Transmite esta información oportunamente	X		X		X		
15	Mantiene a la directora encargada del servicio de neonatología informada del progreso en el trabajo y de los problemas que puedan plantearse.	X		X		X		
16	Reacciona eficientemente y de forma calmada frente a dificultades o situaciones conflictivas al interior del Establecimiento	X		X		X		
17	Asume con responsabilidad las consecuencias negativas de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 : COMPROMISO INSTITUCIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	Asume con agrado y demuestra buena disposición en la realización de trabajos y/o tareas encomendadas por sus superiores	X		X		X		
19	Colabora con la implementación y utilización de tecnologías para optimizar procesos de trabajo dentro del Servicio de neonatología	X		X		X		
20	Aporta ideas para mejorar procesos de trabajo dentro del Servicio de neonatología	X		X		X		
21	Colabora con actividades extraordinarias a su función en el Servicio de neonatología.	X		X		X		
22	Conoce la Misión y Visión del Hospital	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 : TRABAJO EN EQUIPO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
23	Informa y consulta oportunamente a su superior sobre cambios que los afecten directamente	X		X		X		
24	Resuelve de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del equipo de trabajo.	X		X		X		
25	Colabora con otros armoniosamente sin consideración a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías	X		X		X		
26	Promueve un clima laboral positivo, propiciando adecuadas relaciones interpersonales y trabajo en equipo.	X		X		X		

27	Responde de forma clara y oportuna dudas de sus colegas de trabajo.	X		X		X		
28	Demuestra respeto hacia los usuarios	X		X		X		
29	Demuestra respeto a sus superiores	X		X		X		
30	Demuestra respeto a sus colegas	X		X		X		
31	Valora y respeta las ideas de todo el equipo de trabajo	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Existe suficiencia

---

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable** [ x ]            **Aplicable después de corregir** [ ]            **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr./ Mg: **Dr. Daniel Ángel Córdova Sotomayor**  
 ..... **DNI: ...08877455**.....

**Especialidad del validador:**.....**Mg. En Educación**  
 .....

.....de octubre.....del 2015.....

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ...Satisfacción del Usuario**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 FIABILIDAD</b>							
1	El Hospital cuenta con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes	X		X		X		
2	Su historia clínica se encuentre disponible en el servicio de neonatología para su atención.	X		X		X		
3	Su atención se realiza respetando el orden de llegada en el servicio de neonatología	X		X		X		
4	La consulta se realiza en el horario programado	X		X		X		
5	El personal de enfermería le informa, le orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en el servicio de neonatología.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 : CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	El tiempo que usted espera para ser atendido en el servicio de neonatología es corto.	X		X		X		
7	Durante su atención en el servicio de neonatología se respeta su privacidad.	X		X		X		
8	El personal de enfermería responde todas sus inquietudes de una manera clara y precisa	X		X		X		
9	Cree usted que el personal de enfermería presenta una buena formación con respecto al cuidado de su bebe	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 : SEGURIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	El personal de enfermería que atiende a su bebe le realiza el examen físico y le brinda consejos con respecto a su cuidado.	X		X		X		
11	El profesional de enfermería le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas y preguntas sobre la salud de su bebe.	X		X		X		

12	El profesional de enfermería realiza un cuidado personalizado en su bebe	X		X		X		
13	El profesional de enfermería le brinda la confianza adecuada con respecto a la atención del cuidado de su bebe.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
14	El personal de enfermería le explica a Ud. o en palabras fáciles de entender sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados de su bebe.	X		X		X		
15	El profesional de enfermería es tolerante y paciente ante sus dudas en su consulta.	X		X		X		
16	El profesional de enfermería cumple con las expectativas esperadas en la atención y cuidado de su bebe	X		X		X		
17	El personal de enfermería le explica a Ud. o en palabras fáciles de entender sobre su salud o resultado de la atención de su bebe.	X		X		X		
18	El profesional de enfermería le trata con amabilidad y respeto.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: ASPECTOS TANGIBLES</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
19	El servicio de neonatología cuenta con señalizaciones (carteles, letreros y flechas)	X		X		X		
20	El hospital de salud cuenta con servicios higiénicos adecuados y limpios para los usuarios.	X		X		X		
21	El servicio de neonatología y sala de espera son limpios cómodos y acogedores	X		X		X		
22	El Servicio de neonatología cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia**

---

**Opinión de aplicabilidad:**    **Aplicable** [x ]            **Aplicable después de corregir** [ ]            **No aplicable** [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr./ Mg: ...**Dr.Daniel Angel Cordova Sotomayor**    **DNI:08877455...**

**Especialidad del validador:.....Mg. En Educación**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**.....15....de...OCTUBRE.....del 2015.....**

-----  
**Firma del Experto Informante.**

### Anexo 4. Confiabilidad de la variable desempeño laboral

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	TOTAL	
1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	28	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	
3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	
5	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	
7	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	28	
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	
9	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	20	
10	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	19	
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30	
13	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	16	
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	30	
15	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	18	
16	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	21	
17	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	1	19	
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	29	
19	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	20
20	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	23
21	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	28
22	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	28
23	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	13
24	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	10
25	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	28
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
27	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	13
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31
29	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	28
30	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	28
31	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	28
32	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	28
33	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	28
34	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	17
35	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	13
36	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	21
37	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	17
38	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	16
39	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	15
40	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	20
<b>TOTAL</b>	36	28	22	38	36	27	14	28	32	35	32	30	23	27	36	25	26	30	30	18	37	22	25	20	32	33	22	34	23	25	36	882	
p	0.9	0.7	0.55	0.95	0.9	0.68	0.35	0.7	0.8	0.88	0.8	0.75	0.58	0.68	0.9	0.63	0.65	0.75	0.75	0.45	0.93	0.55	0.63	0.5	0.8	0.83	0.55	0.85	0.58	0.63	0.9	22.1	
q	0.1	0.3	0.45	0.05	0.1	0.33	0.65	0.3	0.2	0.13	0.2	0.25	0.43	0.33	0.1	0.38	0.35	0.25	0.25	0.55	0.08	0.45	0.38	0.5	0.2	0.18	0.45	0.15	0.43	0.38	0.1		
p*q	0.09	0.21	0.25	0.05	0.09	0.22	0.23	0.21	0.16	0.11	0.16	0.19	0.24	0.22	0.09	0.23	0.23	0.19	0.19	0.25	0.07	0.25	0.23	0.25	0.16	0.14	0.25	0.13	0.24	0.23	0.09	5.65	
varianza																																	60

Se aplicó KR- 20: 
$$Confiabilidad = \frac{31}{31-1} \left[ 1 - \frac{5.65}{60} \right] = (31/30) (1 - 0,09) = (1,03) (0,91) = 0,934$$

**Interpretación:** La prueba de desempeño laboral tiene una confiabilidad muy alta con .934

### Confiabilidad de la variable satisfacción del usuario externo

N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4
3	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
4	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2
5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5
6	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	2	4	5	4	5	4	4	4	4
7	3	4	4	3	3	1	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2
8	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	2	3	4	5	4	3	3	3	4
9	3	3	3	2	4	1	5	4	3	3	3	3	3	4	1	2	3	3	2	2	2	2
10	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	5	4	3	5	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3
13	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
14	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	4	4
15	4	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	5	4
16	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
17	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	2	2	5
18	1	3	3	2	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4
19	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	5
20	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3
22	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
23	4	3	4	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	5	3	4	4	4
24	4	3	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	5	4
25	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
26	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	2	2	5
27	1	3	3	2	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4
28	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	5
29	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3
30	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3

**Resumen del procesamiento de los casos**

		N	%
	Válidos	30	100,0
Casos	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,95	22

**Interpretación:** La prueba de la variable satisfacción del usuario externo tiene una confiabilidad muy alta con 0.95 puntos

## **Anexo 5. Artículo científico**

### **1. TÍTULO**

Desempeño laboral de la enfermera y satisfacción del usuario externo del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015

### **2. AUTORA**

Br: Maritza Bernedo Rodríguez

### **3. RESUMEN**

El objetivo general fue determinar el desempeño laboral de la enfermera, la satisfacción del usuario externo en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima 2015. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, utilizo el diseño No experimental, con un nivel básico descriptivo, se procedió a describir la situación en función a las variables de estudio. La población de estudio estuvo constituida por un total de 60 (30 profesionales de enfermería y 30 padres), se aplicaron dos instrumentos. Se describió los resultados y el mayor porcentaje del nivel de satisfacción En Proceso con un 60.0 %, un 10.0 % que es aceptable, y nivel de satisfacción Por mejorar en un 30.0%. En cuanto a la variable Desempeño Laboral es Malo en un 56.7 %, y un 43.3 % es bueno y que si tienen un buen compromiso con la institución.

### **4. PALABRAS CLAVE**

Desempeño Laboral, Satisfacción, Servicio de Neonatología

### **5. ABSTRACT**

The overall objective was to determine the job performance of nurse satisfaction and external user in the neonatal ward of the National Hospital Arzobispo Loayza Lima 2015. The methodology was a quantitative approach, I use the No experimental design, with a descriptive basic level, has proceeded to describe the situation according to the study variables. The study population consisted of a total of 60 (30 nurses and 30 parents), two instruments were applied. the results and the highest percentage of satisfaction underway with 60.0%, 10.0% is acceptable, and

level of satisfaction by improving on a 30.0% described. As for the variable Poor Work Performance is at 56.7%, and 43.3% is good and that if they have a good commitment to the institution.

## **6. KEYWORDS**

Labor Performance, Satisfaction, Service of Neonatology

## **7. INTRODUCCIÓN**

La opinión del usuario en cuanto a satisfacción de sus expectativas añade un componente esencial y es la valoración de la calidad del servicio prestado, si se considera la efectividad del cuidado para lograr buena salud y producir satisfacción. En antecedentes internacionales vemos a Morales (2009) realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias frente a la atención de enfermería en una institución de primer nivel de atención de salud en Mistrato Risaralda Colombia; también a Romero (2009) realizó una investigación “Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las Universidades Privadas” Venezuela. Cuyo objetivo fue determinar la asociación entre el desempeño laboral y la Calidad del servicio del personal administrativo en las universidades privadas y en antecedentes nacionales tenemos a Ramos (2010) en la investigación “Calidad de Servicio en la Consulta Ambulatoria de Endocrinología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza” Estudio de tipo transversal, utilizó el cuestionario SERVQUAL y a Veliz y Villanueva (2011) realizaron un trabajo sobre “Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS); entre otras investigaciones.

Sobre el desempeño laboral Stoner, Freeman y Gilbert (2003) refirieron que el desempeño laboral son las estrategias y los métodos de enseñanzas, los cuales siempre se orientan a la actividad comunicacional. Desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. Las dimensiones consideradas fueron calidad del trabajo, responsabilidad, trabajo en equipo , compromiso institucional y evaluación del desempeño.

Sobre la satisfacción del usuario Zeithman (2002) refirió: La satisfacción es la valoración del desempeño, de la calidad del servicio con relación a las expectativas y percepciones del consumidor (p.37). Esto se forma básicamente por las experiencias del pasado, las conscientes necesidades, la comunicación verbal e información externa. A partir de esto puede emerger una retroalimentación hacia el sistema cuando el usuario expresa un juicio de lo que observa de la institución en cumplimiento con el ofrecimiento del servicio de salud ofertado. Por lo que el usuario necesita recibir atención de salud de manera continua y con calidad, en el contexto de familia y comunidad, para lo cual se le atribuye: capacidad en el tema a tratar, claridad, cordialidad, respeto y tolerancia. Las dimensiones de esta autor son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Los objetivos fueron determinar el desempeño laboral de la enfermera y el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de neonatología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima 2015 y se consideraron a cada una de las dimensiones de ambas variables para conocer descriptivamente las condiciones en las que se desarrollan las dimensiones.

## **8. METODOLOGÍA**

El presente estudio correspondió a una investigación de enfoque cuantitativo en la que se recogió y analizo datos cuantitativos sobre variables, el método hipotético-deductivo tiene varios pasos esenciales: inicia con la observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales, verificación o comprobación mediante la contrastación de hipótesis” y finalmente se emiten conclusiones. (Bernal, 2010, p.60). El presente trabajo de investigación fue sustantiva y el nivel fue descriptivo; por otro lado el diseño fue no experimental de corte transversal. La población fue de 30 profesionales y 30 padres de recién nacidos.

## **9. RESULTADOS**

Según los resultados generales en cuanto a satisfacción tenemos que está en Proceso con un 60.0% (18), un 10.0% (3), es aceptable dando aceptación a la hipótesis nula, y un nivel de satisfacción Por mejorar en un 30% (9). En cuanto al desempeño laboral no es bueno con un 56.7% aceptando la hipótesis nula y un 43.3% es bueno y si tienen un buen compromiso con la institución. En los

resultados específicos tenemos: el mayor porcentaje en la dimensión de calidad de trabajo es bueno con un 60.0% (18), debido a que el trabajador tiene buenas ideas, es objetivo, es ordenado, metódico, se adapta al cambio y puede trabajar independientemente aceptando la hipótesis alterna y un 40.0% (12) no tienen una buena calidad su trabajo; el desempeño laboral es bueno en la dimensión de responsabilidad con 53.3% (16), debido a que el trabajador es eficaz, demuestra autonomía y responsabilidad en su trabajo, da información oportuna a la jefatura de los problemas, dando un alcance de cómo resolverlos, aceptando la hipótesis de investigación, y un 46.7% (14), no tienen una buena responsabilidad en su trabajo; cuanto al trabajo en equipo no es bueno teniendo un porcentaje en 56.7% (17), debido a que la enfermera no es solidaria, tiene poca predisposición con su trabajo, es individualista no aporta ideas, generando un clima de trabajo en equipo negativo, aceptando en este caso la hipótesis nula por ultimo tenemos un 43.3% (13) que si tienen un buen trabajo en equipo, a la dimensión compromiso institucional no es buena teniendo un mayor porcentaje de 60.0% (18), debido a que la enfermera no conoce la misión y visión de la institución y muchas veces esta ajena a los problemas de la organización, aceptando en este caso la hipótesis nula; de la dimensión de Fiabilidad es aceptable en 50.0% (15), un 30% (9) que está en proceso, existiendo un buen mecanismo para los reclamos o quejas, sus historias clínicas están disponibles, se respeta el orden de llegada y el personal de enfermería orienta adecuadamente al usuario para su atención, aceptando la hipótesis de investigación, luego un 30% (9) que está en proceso y un 20% (6) que esta por mejorar; la dimensión capacidad de respuesta, el mayor porcentaje está en proceso con un 46.7%, porque el tiempo de espera es corto, en ocasiones no se respeta la privacidad, el personal de enfermería no responde en forma clara y precisa sobre el cuidado del Rn. luego un 16.7% es aceptable aceptando la hipótesis de investigación y por ultimo un 36.7% (11) que es Bajo; el nivel de satisfacción del usuario en la dimensión seguridad es aceptable ya que el mayor porcentaje está en proceso con un 53.3% (16), un 16.7% (5) aceptable, debido a que el personal de enfermería y el profesional le brinda confianza y seguridad el tiempo necesario para sus consultas aceptando la hipótesis de investigación y un 30.0% (9) que esta por mejorar; la dimensión de Empatía está en proceso con un 60.0% (18), debido a que el personal de enfermería en ocasiones no lo trata con amabilidad, no explica claramente los cuidados y muchas veces no es tolerante

durante la atención y un 23.3% (7) que es aceptable dando aceptación a la hipótesis de investigación y un 16.7% (5) que está por mejorar y el mayor porcentaje en la dimensión aspectos tangibles está en proceso con un 76.7% (23), un 16.7% (5) que es aceptable, debido a que cuenta con los equipos y materiales para atención, baños limpios, señalizaciones carteles y por ultimo tenemos un 6.7% (2) que esta por mejorar, aceptando la hipótesis alterna.

## **10. DISCUSIÓN**

En relación a la hipótesis general se encontró que el desempeño laboral de la enfermera no es bueno; con un 56,7% aceptando la hipótesis nula y un 43.5% es bueno teniendo un buen compromiso con la institución. En cuanto a satisfacción tenemos que está en Proceso con un 60.0% (18), un 10.0% (3) que es aceptable, dando aceptación a la hipótesis nula, y un nivel de satisfacción Por mejorar en un 30% (9). Al respecto Chiang, et al. (2010) realizaron un estudio de investigación en la que analiza las relaciones entre “Satisfacción laboral y Desempeño en los trabajadores de una empresa de Retail”. La variable de satisfacción laboral muestra un nivel alto (promedio de 4 sobre 5). Las correlaciones entre ambas variables indican que para los trabajadores, a medida que su satisfacción con las oportunidades de desarrollo y con la forma de reconocimiento aumenta, su orientación al logro disminuye. La satisfacción en el trabajo, como cualquier actitud, se adquiere generalmente con el transcurso del tiempo, para el logro de una satisfacción total debe ser seguida por directrices precisas y concretas para mejorar el desempeño hasta llegar al rendimiento óptimo en el trabajo. Coincidiendo con la investigación de Morales (2009) quien encontró que el nivel de agrado y conformidad que tiene el enfermo con relación a los elementos técnicos e interpersonales que le ofrece el personal que trabaja en el área de enfermería, se debe expresar que fluctúa entre el grado medio y un grado alto; estableciendo que están conforme con el servicio brindado por el profesional del área de enfermería en función al área de asistencia y todas las actividades que planean los enfermeros para brindar un buen servicio.

## **11. CONCLUSIONES**

Primera: El desempeño Laboral el mayor porcentaje es Malo en un 56.7% (17), un 43.3% (13), es bueno si tienen un buen compromiso con la institución, el mayor

porcentaje del nivel de satisfacción está En Proceso en 60.0% (18), un 10.0% (3), es aceptable, y nivel de satisfacción Por mejorar en un 30% (9).. Segunda: Como se observa en la tabla 10 y figura 2, el mayor porcentaje en la dimensión de calidad de trabajo es Bueno en un 60.0% (18), y un 40.0% (12) que tienen una Mala calidad su trabajo. Tercera: Como se observa en la tabla 11 y figura 3, el mayor porcentaje en la dimensión de Responsabilidad es Bueno en 53.3% (16), un 46.7% (14), tienen una Mala responsabilidad en su trabajo. Cuarta: Como se observa en la tabla 12 y figura 4, el mayor porcentaje en la dimensión de Trabajo en Equipo es Malo en 56.7% (17), un 43.3% (13), tienen un buen trabajo en equipo. Quinta: Como se observa en la tabla 13 y figura 4, el mayor porcentaje en la dimensión de Compromiso Institucional es Malo en un 60.0% (18), y un 40.0% (12) que si tienen un buen compromiso con la institución. Sexta: Como se observa en la tabla 14 y figura 5, el mayor porcentaje de la dimensión de Fiabilidad es Aceptable en 50.0% (15), un 30% (9) está En proceso, y un 20% (6), Por mejorar. Séptima: De acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar la encuesta se pudo observar en la tabla 16 y figura 8, el mayor porcentaje de la dimensión de Capacidad de Respuesta está En Proceso en 46.7% (14), un 16.7% (5), es Aceptable, y un 36.7% (11), Por mejorar. Octava: Como se observa en la tabla 17 y figura 9, el mayor porcentaje de la dimensión de Seguridad está En Proceso en 53.3% (16), un 16.7% (5), es Aceptable, y un 30.0% (9), Por mejorar. Novena: Como se observa en la tabla 18 y figura 10, el mayor porcentaje de la dimensión de Empatía está En Proceso en 60.0% (18), un 23.3% (7), es Aceptable, y un 16.7% (5), Por mejorar. Decima: Como se observa, tabla 19 y figura 11 el mayor porcentaje de la dimensión de Aspectos Tangibles está en proceso en 76.7% (23), un 16.7% (5), es Aceptable, y 6.7% (2), Por mejorar.

## 12. REFERENCIAS

- Aguilar, H. (2013). *Satisfacción del Usuario como indicador de Calidad de los servicios privados contratados por la unidad de policlínica central IGSS*. (Tesis de maestría). Guatemala: Universidad de SAN Carlos de Guatemala.
- Chiang, M.et al. (2010). *Como influye la satisfacción laboral sobre el desempeño: Caso empresa Retail*. 19 (2), 21-36.

- Morales C. (2009). *Nivel de satisfacción de pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de Enfermería en una institución de primer nivel*. (Tesis). Bogotá, Colombia: Pontificia Universidad Javeriana.
- Ramos, V. (2010). *Calidad de Servicio en la Consulta Ambulatoria de Endocrinología del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad MSM.
- Stoner, A. & Freeman, S. & Gilbert, P. (2003). *Psicología Social de las Organizaciones*. México: McGraw- Hill.



### **Acta de Aprobación de originalidad de Tesis**

Yo, Pedro Félix Novoa Castillo, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis **Desempeño laboral de la enfermera y satisfacción del usuario externo del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015** presentado por **Maritza Bernedo Rodríguez** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 27 de noviembre del 2018

Pedro Félix Novoa Castillo

DNI: 40184672

Feedback Studio - Google Chrome  
 https://ev.turmitm.com/app/casta/en?se+du=1072492562&o=1045629691&no=1030&lang=es  
 feedback studio

Resumen de coincidencias

25 %

1	repositorio ucv.edu.pe	10 %
2	Entregado a Universidad...	9 %
3	repositorio.ucv.edu.pe	1 %
4	repositorio.autoposgrad...	1 %
5	www.ucv.edu.pe	<1 %
6	saaber.ucv.pe	<1 %
7	repositorio.ucv.edu.pe	<1 %
8	repositorio.ucv.edu.pe	<1 %
9	Entregado a la Universidad...	<1 %
10	www.portalesmedicos...	<1 %

Escuela de Posgrado  
 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Desempeño laboral de la enfermera y satisfacción del usuario externo del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima, 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
 Maestra en gestión de los servicios de salud

AUTORA:  
 Br: Maritza Bernedo Rodríguez

ASESOR:  
 Mgtr. Daniel Córdova Sotomayor

ESCUOLA DE POSGRADO  
 UCV  
 INVESTIGACIÓN  
 CAMPUS LIMA NORTE

Página: 1 de 90    Número de palabras: 20949

Text-only Report    High Resolution    Activado    ESP 10:04 a. m.    ES 27/11/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

BERNEDO RODRÍGUEZ MARITZA ELIZABETH

D.N.I. : 10735807

Domicilio : Jr. Pedro Munillo #1021 Dpto 404 Pueblo Libre

Teléfono : Fijo : 6230813 Móvil : 966393145

E-mail : maritzabenedo@hotmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : .....

Mención : .....

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Bernedo Rodríguez Maritza Elizabeth

Título de la tesis:

Desempeño Laboral de la Enfermera y Satisfacción del  
Usaria Externo del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo Loayza Lima

Año de publicación : .....

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 2018



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

Escuela de Posgrado

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Bernedo Rodriguez Maritza Jodizabeth

INFORME TITULADO:

Desempeño Laboral de la Enfermera y Satisfacción del

Usuario Externo del Servicio de Neonatología Hospital Arzobispo  
Loayza Lima 2015

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

SUSTENTADO EN FECHA: 29-3-2017.

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Mayoría.



[Firma manuscrita]

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN