

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**Calidad de vida profesional y desempeño laboral en
enfermeras (os) EsSalud Chincha, 2017.**

**Tesis para obtener el Título de Segunda Especialidad en Cuidado
Enfermero en Emergencias y Desastres**

Autor:

Peña Herrera, Luz Elizabeth

Asesor:

Dra. De La Cruz López, Florinda María

CHIMBOTE – PERÚ

2017

Palabras claves:

| | |
|---------------------|-----------------------------|
| Tema | Calidad, Desempeño, Laboral |
| Especialidad | Emergencia y desastres |

Key Words

| | |
|------------------|-----------------------------|
| Topic | Quality, Performance, labor |
| Specialty | Emergency and disaster |

Línea de Investigación: **SALUD PÚBLICA**

**CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN
ENFERMERAS(OS) ESSALUD CHINCHA, 2017.**

ÍNDICE

| | Pág. |
|---|-------------|
| CARATULA | i |
| PALABRAS CLAVE | ii |
| TÍTULO | iii |
| ÍNDICE | iv |
| RESUMEN | vi |
| ABSTRACT | vii |
| I INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1 Antecedentes y fundamentación científica | 1 |
| 1.1.1 Antecedentes | 2 |
| 1.1.2 Fundamentación científica | 5 |
| 1.1.2.1 Calidad de vida profesional | 6 |
| 1.1.2.2 Desempeño laboral | 15 |
| 1.2 Justificación de la investigación | 21 |
| 1.3 Problema de investigación | 22 |
| 1.3.1 Problema general | 25 |
| 1.3.2 Problemas específicos | 25 |
| 1.4 Definición conceptual y operacional | 26 |
| 1.4.1 calidad de vida | 26 |
| 1.4.2 desempeño laboral | 26 |
| 1.5 Hipótesis | 26 |
| 1.5.1 Hipótesis general | 26 |
| 1.5.2 Hipótesis específicos | 26 |
| 1.6 Objetivos | 27 |
| 1.6.1 Objetivo general | 27 |
| 1.6.2 Objetivos específicos | 27 |
| II METODOLOGIA | |
| 2.1 Tipo y diseño | 28 |
| 2.2 Población y muestra | 28 |
| 2.3 Técnica e instrumento de recolección de datos | 29 |

| | | |
|-------------|--|-----------|
| | 2.4 Procesamiento y análisis de la información | 30 |
| III | RESULTADOS | 31 |
| IV | ANÁLISIS Y DISCUSIÓN | 42 |
| V | CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | |
| | 5.1 Conclusiones | 45 |
| | 5.2 Recomendaciones | 46 |
| VI | AGRADECIMIENTOS | 47 |
| VII | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 48 |
| VIII | APÉNDICES Y ANEXOS | |
| | 8.1 Anexo N° 1 Matriz de consistencia | 52 |
| | 8.2 Anexo N° 2 Cuestionario | 57 |
| | 8.3 Anexo N° 4 Plan de mejora | 61 |

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de vida profesional y el desempeño laboral en enfermeras de emergencia de Essalud, Chincha, 2017. La investigación es de tipo básica, enfoque cuantitativo, nivel de investigación es descriptivo – correlacional de diseño no experimental. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento un cuestionario CVP- 35 (2004) y el desempeño laboral se medirá a través de un cuestionario elaborado por Castillo (2012), ambos instrumentos validados y confiables. Se consideró la población de 15 enfermeras que laboran en emergencia. Resultados: La calidad de vida profesional es regular en el % de las enfermeras, en tanto que el desempeño laboral fue bueno en el 53% de enfermeras, encontrándose que existe relación significativa entre la calidad de vida según dimensiones y el desempeño laboral: carga laboral ($X^2 = 8.21$; gl: 2); motivación intrínseca ($X^2 = 8.64$; gl: 2) y apoyo directivo ($X^2 = 8.75$; gl : 2). Conclusión: Existe relación entre la calidad de vida profesional y el desempeño laboral en enfermeras de Essalud, Chincha, 2017.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the relationship between quality of professional life and work performance in emergency nurses of Essalud, Chincha, 2017. Research is basic, quantitative approach, research level is descriptive - correlational design not experimental. The technique of data collection was the survey and as a tool a CVP-35 questionnaire (2004) and the work performance will be measured through a questionnaire prepared by Castillo (2012), both validated and reliable instruments. The population of 15 nurses who work in emergency was considered. Results: The quality of professional life is regular in the% of nurses, while the work performance was good in 53% of nurses, finding that there is a significant relationship between quality of life according to dimensions and work performance: workload ($X^2 = 8.21$; gl: 2); intrinsic motivation ($X^2 = 8.64$; gl: 2) and managerial support ($X^2 = 8.75$, gl: 2). Conclusion: There is a relationship between quality of professional life and work performance in nurses of Essalud, Chincha, 2017.

1. INTRODUCCIÓN

Calidad de vida profesional (CVP) se define como la experiencia de bienestar secundaria a la percepción del equilibrio de las demandas o cargas de trabajo profesional y los recursos disponibles para afrontarlos; apoyo directivo y motivación intrínseca. Los profesionales de la salud en especial Enfermería son susceptibles a ver afectada su calidad de vida por encontrarse en contacto con personas que tienen demandas emocionales, frente al dolor humano las 24 horas y los 365 días del año. Por otro lado se sabe que las personas tienden a dar calidad al cliente en el mismo grado en que perciben que son tratadas por la organización en que trabajan.

El sistema de salud no es ajeno a estos cambios, que comportan oportunidades de crecimiento y de desarrollo, pero también amenazas y riesgos. La literatura científica y técnica ha puesto de manifiesto la influencia de estos cambios en la salud ocupacional, el bienestar laboral, la calidad de vida y el rendimiento de los profesionales. También sobre la calidad del sistema sanitario y del servicio que ofrece a la sociedad. En este contexto, las condiciones de trabajo de las enfermeras se han ido haciendo más duras, complejas y difíciles. Esta tesis ofrece una perspectiva específica y actualizada de este proceso, centrándolo en la enfermería y situándolo en el entorno de Barcelona.

1.1. Antecedentes y fundamentación científica

Hemos realizado previamente asesoría especializada en desastres, luego hicimos búsqueda de antecedentes en bibliotecas de las diferentes universidades, revistas científicas; igualmente se hizo uso de buscadores gratuitos como: Google Académico, Lilacs y EBSCO, considerado los que tienen similitud con la investigación propuesta.

1.1.1 Antecedentes

Fernández, Cuairán, y otros. (2016) realizaron una investigación titulada: *“Calidad d vida profesional de enfermería en urgencias de un hospital de referencia.”* España. Cuyo objetivo fue medir la Calidad de Vida Profesional

de los enfermeros en la unidad de urgencias de un hospital público español. Material y métodos: La investigación fue descriptiva de corte transversal y correlacional. El instrumento fue el “cuestionario CVP-35” aplicado en 60 enfermeras. Resultados: Se obtuvo que la calidad de vida en los profesionales de enfermería fue regular ($x=3.97$), ningún entrevistado alcanzó puntajes superiores a 7. En cuanto a las dimensiones se obtuvo los siguientes promedios: Apoyo directivo (4.57); carga de trabajo (6.94) la Motivación intrínseca (7.4). Conclusión: Existe relación significativa entre la calidad e vida profesional y la edad, así como con sus dimensiones apoyo directivo y motivación intrínseca, no sucede lo mismo entre la CVP y la carga de trabajo.

Garcés, A. (2015) realizó una investigación titulada: “*Calidad de vida en el trabajo percibida por los responsables directos del cuidado a la salud, en el marco epistémico de la salud y seguridad en el trabajo*”. España. Objetivo: Evaluar la calidad de vida en el trabajo percibida por los responsables directos del cuidado a la salud, en el marco epistémico de la salud y seguridad en el trabajo. España. Material y método: Se aplicó el cuestionario CVT-GOHISALO en una muestra de 113 profesionales de la salud (enfermeras 35 y médicos 68) con 1 año laboral. Resultados: LA mayoría de sexo femenino estuvo en enfermería (88%). Se encontró que los participantes manifestaron tener al menos una patología, (osteomusculares, digestivas, cardiovasculares y endocrinas). Conclusión: los profesionales de salud perciben una baja calidad de vida laboral.

Quintana, Paravic y otros, (2016) realizaron una investigación titulada: “*Calidad de vida en el trabajo del personal de enfermería de tres instituciones de salud*” México. Objetivo: determinar el nivel de calidad de vida en el trabajo del personal de enfermería de instituciones públicas en Hermosillo, Sonora. Material y método: El estudio fue comparativo, correlacional, cuya muestra estuvo conformada por 345, a quienes se les aplicó dos instrumentos, el primero sobre datos sociodemográficos y el CVT –GOHISALO. Resultados: La mayoría es de sexo femenino (80.5%), labora en servicios críticos; con

experiencia de 1 a 5 años (44.7%); presentando calidad de vida en nivel medio. Los menores porcentajes en nivel medio y bajo se presentaron en los hospitales de nivel II y III, en las dimensiones: Soporte institucional para el trabajo fue alto en los tres niveles (59%; 42.7% y 56%); Seguridad en el trabajo medio en II y III nivel (30%; 37.1%); Según la integración al puesto de trabajo fue bajo (50.6%; 49.5%; 47%). La Satisfacción fue bajo en el II nivel (62.1%). Conclusión: las enfermeras que laboran en el II nivel tienen menor calidad de vida profesional que los niveles I y III.

Quintana, Sáenz, y otros (2015) realizaron otra investigación titulada: *“Calidad de vida laboral de enfermeras de un hospital privado”*. México. Cuyo objetivo fue determinar la calidad de vida laboral de enfermeras de un hospital privado. Material y método: Estudio correlacional, cuya muestra fue de 55 participantes, a quienes se les aplicó el cuestionario “CVL GOHISALO”. Resultados: La calidad de vida laboral alcanzó un nivel medio (61.82%). Las mujeres que laboran en servicios críticos como: UCI, urgencias y quirófano alcanzaron mayores promedios en la calidad de vida según las dimensiones: Soporte institucional ($x=48.75$) comparado con los hombres ($x=40.8$). Conclusión: Existen factores sociodemográficos y laborales que guardan relación significativa con el soporte institucional como parte de la calidad de vida laboral.

Martín, M. (2015). Realizó una investigación titulada: *“Influencia de la estabilidad laboral en el desempeño del trabajador de enfermería Hospital Nacional de Chimaltenango”*. Guatemala. Material y método: investigación de enfoque cuantitativo, consideró una muestra de 58 participantes personal de enfermería a quienes se les aplicó una encuesta. Resultados: Dentro de las características sociodemográficas se destaca que eran mujeres (83%); casados (52%) tenían etapa de vida adulta joven (53%), experiencia laboral de 1 - 5 años (65%); contratado (81%). Un 68% manifestó que su salario afecta su desempeño laboral, 57% creen que no afecta el tipo de contrato en su desempeño laboral, 72% refiere que valoran su desempeño en su área de

trabajo. Conclusión: el desempeño laboral depende de las condiciones internas que influyen en la estabilidad laboral del personal de enfermería.

Albanesi de Nasetta, S. (2013) realizó una investigación sobre *“Percepción de la calidad de vida profesional en el personal de salud, tanto de instituciones públicas como privadas, en tres provincias de Cuyo”*. Argentina. El objetivo fue determinar la percepción de la calidad de vida profesional en el personal de salud, tanto de instituciones públicas como privadas, en tres provincias de Cuyo. Material y métodos: Se realizó una investigación exploratoria, en una muestra de 131 participantes (60 varones y 71 mujeres) a quienes se les aplicó el cuestionario “CVP- 35”. Resultados: Existe diferencias entre ambos grupos de hombres y mujeres en cuanto a la calidad de vida laboral, es así que es percibida mejor en los varones que en las mujeres obteniéndose menor puntaje en ellas. Los autores recomiendan la aplicación de dicho instrumento en otras poblaciones del medio que permita establecer acciones de prevención.

Reynaga, Y. (2015) en su investigación titulada: *“Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas”*. Cuyo objetivo fue determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral del personal según: intensidad, dirección y perspectiva; participación del empleado, formación de desarrollo profesional y ambiente de trabajo. Material y método: Se tomó en cuenta una encuesta aplicada en 100 trabajadores de salud. Resultados: La motivación alcanzó valores medios 36% (a veces) en tanto que el desempeño laboral casi nunca fue practicado en el 34%. Conclusión: Existe correlación positiva moderada entre la motivación y el desempeño laboral. (Sperman: 0.488)

Grimaldo y Reyes (2014) realizaron una investigación titulada: *“Calidad de vida profesional y sueño en profesionales de Lima”* El objetivo fue determinar la relación entre calidad de vida profesional y sueño en un grupo de profesionales de la salud, material y método: El estudio es correlacional, la muestra se constituyó por 198 profesionales. Se tomaron en cuenta la Escala de Calidad de Vida Profesional CVP-35 de Cabezas (1998) y un cuestionario de

sueño y reposo. Resultados: La relación establecida entre la calidad de vida profesional y sueño fue baja; existe, mayor relación entre la edad (31 a 40 años), sin embargo, fue mejor en las dimensiones de apoyo directivo, por otro lado, no existe relación entre la calidad de vida y motivación intrínseca. Conclusión: La población de estudio considera importante el sueño como parte de su calidad de vida profesional, que al mismo tiempo influye en el desempeño laboral.

Velásquez, C. (2016) en su investigación titulada: *“Calidad de vida profesional de las enfermeras que tienen las enfermeras que laboran en el Hospital San José”*. Chincha. El objetivo del estudio fue determinar la calidad de vida profesional que tienen las enfermeras que laboran en el hospital San José de Chincha. Material y métodos: La investigación fue de enfoque cuantitativo, se consideró una muestra de 50 enfermeras por muestreo no probabilístico. La técnica de recolección de datos fue la encuesta cuyo instrumento validado fue el cuestionario CVP-35. Resultados: La calidad de vida profesional de las enfermeras fue regular en las dimensiones: discomfort derivado del trabajo, soporte emocional de los directivos, carga de trabajo, apoyo social, y motivación intrínseca alcanzando los siguientes porcentajes: 64%(32); 66%(33); 38%(19); 60%(30); 58%(29) en la dimensión recursos ligados al lugar del trabajo y capacitación para realizar el trabajo fue buena en el 42%(21); 56%(28); siendo de manera global regular en 52%(26). Conclusión: La calidad de vida profesional es regular en las enfermeras que laboran en el Hospital San José de Chincha, diciembre 2016.

Díaz y Manzano (2015) en su investigación realizada sobre *“Factores estresores y el desempeño laboral del profesional de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica”*. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre los factores estresores y el desempeño laboral del profesional de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica, 2015. Material y métodos: La técnica fue la encuesta cuyo instrumento fue un cuestionario para los factores estresantes y guía de observación para el

desempeño laboral previamente validado a través de juicio de expertos, cuya confiabilidad fue demostrada a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Resultados: Los profesionales de enfermería tenían edades entre 26 a 36 años (57%); de sexo femenino (57%); estado civil conviviente (40%); años de experiencia de 1 a 6 años (60%) y condición laboral contratado (60%). Los factores estresantes “alguna vez” estuvieron presentes en un 57% en los enfermeros del servicio de emergencia, obteniendo en sus dimensiones: Factores físicos (63%); psicológicos (60%) y sociales (46.67%); el desempeño laboral fue óptimo en el 60% de profesionales de enfermería y según las capacidades cognitivas, psicoafectiva y psicomotoras fue óptimo alcanzando 53%; 83% y 57% respectivamente. Conclusiones: Los factores estresantes están relacionados con el desempeño laboral de los enfermeros de emergencia del HRI 2015. ($X^2 = 13.78$).

1.1.2. Fundamentación científica

1.1.2.1 Carga laboral:

Tal como sustentan Erazo, es la cantidad y calidad de trabajo que tiene un individuo, en el ámbito de la salud, muchas investigaciones demuestran que la seguridad del medio laboral y proporción de recursos condicionan a su vez la seguridad del paciente, y recuperación de la misma propiciados por la calidad de los cuidados. (Erazo, 2014)

Como se planteó anteriormente, el trabajo sanitario genera riesgos para la salud del propio profesional, las enfermedades del trabajo hacen referencia a dos concepciones: enfermedades profesionales que son aquellas causadas directa y exclusivamente por un agente de riesgo propio del medio ambiente de trabajo, y las enfermedades relacionadas con el trabajo en las cuales las condiciones de trabajo son un elemento entre otros en la etiopatogénesis de una enfermedad multifactorial. Por otro lado, son expresiones de las malas condiciones de trabajo: el estrés laboral, el envejecimiento precoz, el desgaste obrero, el deterioro de la salud mental y el ausentismo. (Carvallo, 2012)

Carga física: Todo trabajo genera consecuencias, resultado de la atención para

quien se atiende y también genera una respuesta física o mental en el profesional de salud. Históricamente, el trabajo implicaba la realización de trabajos con altas exigencias físicas, incluso enfermería inicia su labor con el trabajo en varones por la necesidad del esfuerzo físico destinado a la atención de caídos en la guerra; sin embargo, en la actualidad, a raíz de la globalización, adelantos científicos y tecnológicos, la mecanización y automatización de los sistemas de trabajo, el esfuerzo físico es menor imperando con mayores exigencias aquellas psicológicas. (Ayala, 2010)

La expresión “condiciones y medio ambiente de trabajo” abarca, por un lado, la seguridad e higiene en el trabajo y, por otro, las condiciones generales de trabajo. Las condiciones generales de trabajo se definen como los elementos que determinan la situación en que vive el trabajador. Comúnmente se admite que forman parte de ella la duración del trabajo, la organización y el contenido de éste, los servicios sociales y la remuneración económica.

En el marco sanitario los riesgos a los cuales está sometido el personal de salud revelan diferentes tipos, tales como riesgos físicos (radiaciones, ruidos, etc.), químicos (gases anestésicos, etc.), biológicos (infecciones víricas y bacterianas), riesgos posturales, falta de espacio físico que generan malestar sintomático, dolor, accidente o enfermedad laboral.

Por otro lado, otra de las consecuencias de la carga laboral da como resultado una **Carga mental**, referida al estado de estrés, definido por muchos autores como un estado de desequilibrio entre la persona y su entorno. Entre los profesionales de la salud, enfermería se expone mayores niveles de estrés por su labor inherente frente a al paciente y la familia. Como se sabe, el propio estado de salud del paciente hace posible la generación de estrés en el mismo, en la familia y en el profesional de salud. La generación de carga emocional trae consigo irritabilidad, preocupaciones injustificadas, falta de energía, insomnio, alteraciones somáticas e incluso disminución del rendimiento de trabajo por su relación con el estado emocional que impide su concentración en el quehacer. Las acciones en el manejo de dichas situaciones son necesarias en

los escenarios hospitalarios, se deben incluir talleres o jornadas de estrategias de manejo del estrés entre los trabajadores de salud, la socialización eficaz también se ve mejorada con el uso de estrategias acertadas. (Ayala; 2010)

Dentro de los factores organizativos se incluyen el trabajo bajo presión, entendido como una labor realizada en condiciones adversas de condiciones, tiempo o de sobrecarga de tareas, que se mide en razón a resultados sin admitir errores.

Asimismo, la organización del trabajo posibilita el cumplimiento de normas establecidas de manera general o particular, internas y externas y que además el personal de salud lo cumpla como parte de su trabajo. Las cuestiones administrativas en enfermería implican el manejo de registros, no solo reflejadas en las notas descriptivas sino otros como: el kardex, movimiento de pacientes, registro de incidencias, reporte, los mismos que asumen una cantidad de tiempo. (Weisinger, 2012)

Las demandas del trabajo en el sector salud es diferente a otras labores, el desarrollo del mismo se realiza en turnos diurnos y nocturnos. A pesar de la existencia de normas que legislan el trabajo enfermero, no siempre se cumplen dichos contenidos por la escasa oferta laboral existente. (MINTRA, 2002)

Las instituciones públicas del Ministerio de salud han establecido turnos de 12 horas continuas, lo cual es preocupante en los servicios críticos como emergencia donde la exposición de los trabajadores a situaciones de riesgo de todo tipo es imperante. Por otro lado, la sobredemanda de pacientes en los servicios de emergencia es un común denominador en nuestros días, se atiende un número elevado de pacientes, cuyo cumplimiento delimita tiempos cortos genera efectos negativos en el paciente y el profesional. En consecuencia, al existir poco tiempo para dedicar al paciente y concentrarse en los problemas biológicamente más graves y urgentes, se dejan sin atender otros aspectos de su vida. Lo que genera una atención rápida, fría, de conocimiento incompleto de su paciente, o lo que hoy se traduce en el lenguaje enfermero, atender sin cuidar. (ISTAS, 2013)

En razón a la carga generada tanto física como mental es necesario que el profesional de salud realice una administración del tiempo libre de manera eficaz, es decir, tome su tiempo para disfrutar la vida en el horario en que no se realizan actividades laborales, lo que se logra con una buena planificación del tiempo libre y el equilibrio entre el trabajo y la vida familiar. (Illesca; 2012)

Motivación intrínseca:

Considerada como una fuerza interior que impulsa a la persona a realizar actividades persiguiendo metas establecidas.

Según Guzmán, “mientras que la motivación a menudo puede utilizarse como una herramienta para ayudar a predecir el comportamiento, varía considerablemente entre los individuos y a menudo debe combinarse con la capacidad y los factores ambientales para influir realmente en rendimiento y comportamiento”. (Erazo, 2014)

La motivación laboral cobra real importancia en el ámbito institucional puesto que si bien es cierto los usuarios constituyen la razón de ser de la institución, los trabajadores proveedores de servicios deben estar lo suficientemente motivados para el logro de satisfacción de los mismos. La motivación depende de los factores extrínsecos e intrínsecos.

Capacitación para realizar el trabajo:

Considerada como un proceso activo y permanente que consiste en adquirir, mantener renovar, reforzar, actualizar competencias del personal de salud. Se ha demostrado que existe una relación directa entre la asistencia a los programas de educación continua y la mejora de la práctica de enfermería.

La educación continua: constituye una herramienta básica que permite la capacitación del profesional. La Asociación Americana de Enfermeras, define: “la educación continua como actividades educativas planeadas para construir la base educativa y de experiencia para las enfermeras profesionales, para fortalecer la práctica, en educación, administración, investigación o desarrollo de la teoría para mejorar la salud de los usuarios”. Toda profesión se desarrolla

si logra ir a la vanguardia del avance científico, tecnológico y del análisis de las propias teorías existentes, esto se logra solo si la educación es continua.

Es necesario que el profesional de enfermería se preocupe por actualizarse constantemente, sin embargo, también es indispensable que la institución programe y ofrezca dicha capacitación en busca de la mejora continua de su recurso humano. Cabe destacar que la educación en enfermería, debe ser asumida estimando un trabajo en equipo institucional, que faculte utilizar y desarrollar recursos de aprendizaje concordantes a los requerimientos actuales de la sociedad, aprovechando la actividad científico-tecnológica y empleando los medios existentes en toda su potencialidad. Lo que involucra la creación de ambientes propicios al crecimiento individual de los alumnos y al desenvolvimiento académico, favoreciendo una formación profesional activa, creativa y cuestionadora. (Guevara, 2014)

Existen autores que sostienen la existencia de factores internos y externos que interactúan en el cumplimiento de este aspecto, es así que puede ser que el propio profesional no contemple necesario capacitarse constantemente, como que los jefes no permiten ni condicionan posibilidades de capacitación al personal de salud. (Ayala y col; 2014)

Muchas de las conductas resultantes y disposición tanto al cambio como el cumplimiento de normas queda establecida por la identidad profesional, que en enfermería implica servicio, asumir responsabilidades y compromiso de cuidar la salud.

Las relaciones interpersonales: El trato con pacientes, y sus familias, la comunicación con ellos, es una fuente de tensión emocional. Dar malas noticias es uno de los ejemplos más frecuentes. Estos problemas favorecen los errores diagnósticos, deterioran la salud del propio profesional y están asociados a absentismo, bajas por enfermedad, la insatisfacción de los pacientes, etc. En esta relación se generan problemas de comunicación, se trata de problemas generados por presencia y densidad social en los lugares de trabajo, falta de calidad de las relaciones, relaciones con los superiores

(tratamiento desconsiderado, favoritismo, estilo crítico, falta de consideración, etc.), relaciones con los compañeros, pero, sobre todo, las relaciones con usuarios.

Por otro lado, en el contexto a que hacemos referencia es necesaria la cooperación horizontal dentro de la institución, dada la alta interdependencia en el desarrollo de los procesos asistenciales, por lo que el funcionamiento fluido de los equipos asistenciales es un factor relevante.

El conflicto organizacional se produce cuando dos o más departamentos en la misma instalación compiten por los recursos. Guzmán afirma que: *“El dinero, equipo y personal son los recursos más comunes que puedan originar este tipo de conflictos. Un conflicto organizacional en curso puede ser perjudicial para el personal y las instalaciones, ya que la competencia constante por los recursos puede crear estrés y dar lugar a un mal servicio a los pacientes”*. (Guzmán, 2012)

Desempeño laboral: es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto, en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo. (Hernández, 2007)

Es el soporte psicológico y emocional que recibe el trabajador de su entorno social.

Apoyo de mi familia: la familia constituye el primer nivel de apoyo de todo trabajador, su constitución tiene diversas características que generan la necesidad de trabajar. Las enfermeras, además de cumplir funciones

profesionales, debe cumplir funciones de madre, esposa, hija, hermana, cuyos sentimientos, compromiso y la responsabilidad adquirida ejercen influencia en su cotidiano.

La Enfermería es hacer algo por una persona o suministrarle la información necesaria para que cubra sus necesidades, mejore su autoayuda o mitigue un sufrimiento”. Hacer algo por alguien o suministrarle información, ineludiblemente supone dos personas en contacto, un acto comunicativo y de ayuda. Peplau incluye la interacción humana en la definición de esta práctica, al expresar que “La Enfermería es un instrumento educativo, una fuerza de maduración que aspira a fomentar el progreso de la personalidad” (Dodge; 2015)

Apoyo directivo

Es la preocupación y entrega de apoyo emocional por parte de los directivos del lugar de trabajo.

Apoyo de los jefes: Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores. (Concalvez, 2008)

Reconocimiento: La enfermera al recibir reconocimiento por parte de los profesionales que la rodean, va a aumentar su motivación al trabajo generando sentimientos de satisfacción en la misma y fomentando en ella una excelente práctica profesional eficiente. Chavenato (1999), expresa: “*El reconocimiento implica distinguir de las demás personas por sus rasgos propios y por las actividades que realiza*”, por medio del análisis podemos denotar que el reconocimiento dentro de la organización viene por parte de los jefes, pares y otros”. El reconocimiento genera en las enfermeras motivación para el trabajo y seguir mejorando su práctica profesional de forma eficiente y así brindar cuidados de calidad a los pacientes (p. 56).

En tanto que, tomando en cuenta que los reconocimientos se refieren a las respuestas emitidas por las enfermeras (os) de cuidado directo acerca de las

gratificaciones recibidas de su superior inmediato en reconocimiento a su labor profesional relacionado con: felicitaciones escritas, verbales, bono económico por asistencia, permiso para modificación de horarios, beca estudios y receso trimestral. (Chiavenato; 2014)

Responsabilidad: Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo. Al ser responsable se debe ofrecer respuestas y explicaciones a otras personas. La responsabilidad significa dar una explicación a uno mismo, al usuario, a la institución que lo emplea. Visto de esta manera las enfermeras de las áreas deben responsabilizarse de la atención que ofrece a los usuarios del servicio de salud, quienes como seres humanos y en especial como grupos vulnerables de la sociedad, tienen derecho a recibir la mejor calidad de atención posible, atención que debe estar fundamentada en sólidos y amplios conocimientos y proporcionada en forma competente, aplicando las técnicas y procedimientos específicos, seleccionados previo razonamiento y acertados juicios críticos. (Weisinger, 2012)

Autonomía en el trabajo: se refiere al grado de libertad que tienen los empleados en su trabajo, tal como el tipo de software de hoja de cálculo que prefieren utilizar. La autonomía de trabajo de programación laboral se refiere al nivel de control que tienen los empleados en la programación, la secuencia o el calendario de sus actividades de trabajo, como la opción de trabajar desde casa versus a la asistencia al lugar de trabajo. La autonomía de criterios indica el grado en que los trabajadores pueden optar por modificar las normas utilizadas para evaluar el desempeño. (Beltrán, 2006)

Diversidad de la tarea: El número de tareas asignadas específicas para las diversas actividades y el tiempo que disponen para ejecutarlas pueden variar dependiendo del área de cuidado entre ellas se puede mencionar, la higiene y confort, administración de medicamentos, control de constantes vitales,

preparación de equipos y material médico quirúrgico; Así también en las actividades de gerencia deben planificar, distribuir el personal, controlar el material biomédico como también se debe realizar el registro de egreso del paciente; así mismo las actividades colaborativas están referidas al registro del paciente en el área de atención integral y el ingreso al sistema operativo de exámenes especiales y de diagnóstico para luego ser debitados. (Camargo, 2012)

Desarrollo y superación laboral: las oportunidades de promoción y ascenso a lo largo de la carrera profesional, así como las facilidades para la formación constituyen importantes factores motivacionales, por cuanto permiten un mayor desarrollo de la persona, un aumento de la autonomía laboral y la posibilidad de realizar tareas más interesantes y significativas. En los servicios sanitarios la posibilidad de compatibilizar el trabajo asistencial con la investigación clínica constituye también un importante estímulo para los profesionales.

El salario satisfactorio y la estabilidad del puesto de trabajo son algunos de los aspectos más importantes en el trabajo, y tienen una relación positiva con la satisfacción laboral y con el compromiso con la organización.

Satisfacción laboral: se ha definido de muchas maneras. Coinciden ampliamente en la idea de concebirla como una respuesta afectiva del trabajador hacia diferentes aspectos de su trabajo. En consecuencia, esta respuesta vendrá condicionada por las circunstancias del trabajo y las características de cada persona. Una concepción más amplia establece que la satisfacción en el trabajo es la medida en que son satisfechas determinadas necesidades del trabajador y el grado en que éste ve realizadas las diferentes aspiraciones que puede tener en su trabajo, ya sean de tipo social, personal, económico o higiénico. (Chiavenato; 2014)

Locke citado por Sánchez (2010) definió la satisfacción laboral como un *“Estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”*. Las circunstancias personales y del trabajo

son las que acaban determinando los umbrales personales de satisfacción e insatisfacción. Aspectos como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico van delimitando unas determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, las cuales, a su vez, condicionarán los umbrales mencionados. (Sánchez, 2010)

1.1.2.2 Desempeño laboral

El desempeño es la ejecución voluntaria de conductas relevantes para alcanzar las metas de la organización. Campbell (2013) mencionó que el desempeño está referido al conjunto de conductas esperadas de un empleado; es la causa por la cual se contrata a alguien. Blum y Naylor (2012) refirió que el desempeño en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados. En sentido estricto, esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos, tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares.

Es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo. Es una actitud afectiva, una sensación de relativo agrado o desagrado por algo.

El desempeño laboral se refiere a la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de supervisión, condiciones de trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. (Rojas, 2013).

Chiavenato (2012) expuso que: *“El desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por lo cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción”*. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una

persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menor esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Asimismo, Drucker (2012) al analizar las concepciones sobre el desempeño laboral, plantea se deben fijar nuevas definiciones de este término, formulando innovadoras mediciones, y será preciso definir el desempeño en términos no financieros.

Por otro lado, Robbins (2012) planteó la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño. Este mismo autor expone que: *“El desempeño global es mejor cuando se fijan metas difíciles, caso contrario ocurre cuando las metas son fáciles”*. En las definiciones presentadas anteriormente, se evidencia que las mismas coinciden en el logro de metas concretas de una empresa, siendo imprescindible para ello la capacidad presente en los integrantes de ésta, logrando así resultados satisfactorios en cada uno de los objetivos propuestos.

Según lo determina Chiavenato (2012) señaló que la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en el cargo. La evaluación se puede llevar a cabo tomando en cuenta la evaluación del desempeño, evaluación del mérito, evaluación de los empleados, informes de progreso; entre otros. Además, la evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección indispensable en la actividad administrativa.

Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor. La evaluación del desempeño se aplica a los individuos de la empresa, con base en los objetivos verificables y realistas, para determinar si se cumplieron esos objetivos. Además, la evaluación del desempeño es la base para determinar quiénes son los posibles candidatos para un futuro ascenso. Las capacidades y limitaciones de un administrador son evaluadas por el desempeño, esta indica si las actividades que realiza siguen el curso correcto. Debe ser parte integral de un sistema de administración para cumplir eficaz y eficientemente con las metas, como señala. (Rojas, 2015)

Una evaluación del desempeño eficaz viene acompañada del reconocimiento a los individuos de la empresa, que desean superarse en su profesión.

Se evaluó el comportamiento del rol del ocupante del cargo, según lo expresa Chiavenato (2009) el desempeño del cargo es situacional, varía de persona a persona y además juegan en él, muchos factores que influyen positiva o negativamente.

El proceso de evaluación determina el logro de metas, al evaluar las metas se debe considerar si son alcanzables, si los factores externos influyeron en el logro, asimismo, determinar si el individuo perdura en metas pasadas, sin la intención de mejorarlas.

Evaluación subjetiva u objetiva: esto implica que la evaluación debe enfocarse en los resultados, sin perderse en el “juego de los números”, esto quiere decir que se pueden manipular las cifras y adaptarlas a los individuos, desvirtuando el objetivo de la evaluación. Las organizaciones están formadas por personas y sus conductas determinan el desempeño. El desempeño es considerado como la ejecución voluntaria de labores, funciones y conductas necesarias para alcanzar objetivos y metas de la organización. Esto refleja la acción conductual de la persona al logro de meta superiores (Varela, 2010, pág. 43).

Las personas encargadas de realizar la medición del desempeño al trabajador pueden ser: La persona al cual reporta (jefe), sus subordinados, sus pares, autoevaluación, clientes

Según Chiavenato (2000) señaló que el desempeño se evalúa a través de un proceso que estima el rendimiento del trabajador, constituye una función esencial de una u otra manera se efectúa en toda organización moderna. *“Siempre que se habla de evaluación se produce un impacto sobre las personas ya sea positivo o negativo, más aún si se piensa en esto durante la vida laboral, por la mayor responsabilidad que sobrelleva. Esto es debido a relacionar el desempeño como forma de calificar nuestro rendimiento de manera buena o mala, y esto es debido a que casi siempre se ocupa la*

evaluación de desempeño de esta manera”.

La evaluación del desempeño constituye una herramienta destinada al apoyo en la medición del potencial de desarrollo que tienen las personas, facilitando mejorar sus defectos y potenciar sus virtudes. La importancia de la evaluación del desempeño es que permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos en el puesto de trabajo, ayuda a determinar si existe necesidad de capacitación, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a expresar, evidenciar problemas personales que afecten a la persona en el desenvolvimiento del cargo. Por lo tanto, la evaluación de desempeño no es por sí misma un fin, sino un instrumento para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. Es necesario tener presente que para alcanzar el objetivo general o también considerada misión, la organización debe intentar alcanzar los objetivos fundamentales e intermedios.

Ascensos, traslado y despidos, son términos relacionados al desempeño laboral. Para generar la posibilidad de ascensos, los trabajadores deben estar ubicados en los cargos donde generen mayor eficiencia y productividad, a través de sus capacidades personales. Para ello, tener un sistema de evaluación bien desarrollado, es muy útil, ayudando a determinar quiénes serían los candidatos a la promoción laboral.

Además, se debe considerar la capacidad potencial del trabajador, el desempeño, y de acuerdo a eso, considerar un cargo de mayor jerarquía.

Cuando el desempeño en el trabajador es insatisfactorio para el empleador o se generan problemas económicos en la empresa, se abren posibilidades de traslados o despidos. Dichas situaciones pueden obligar a la empresa a disminuir el personal o trasladar al personal de una sección a otra, generando desavenencias y conflictos, pero si los objetivos de la empresa son comunes al trabajador el entendimiento posibilita la adaptación al nuevo puesto.

Por otro lado, la evaluación del desempeño determina si los trabajadores

necesitan un entrenamiento especial o evidencia las deficiencias que puedan presentarse en algunas áreas lo cual amerita un nuevo entrenamiento, ante la disposición de nuevos puestos o nuevos equipos herramientas de trabajo también es necesario un entrenamiento.

Dimensiones del desempeño laboral

Dentro de las dimensiones consideradas para esta investigación se tomó en cuenta las establecidas en el estudio de Castillo (2012) en su estudio realizado en el Hospital Larco Herrera:

Relaciones interpersonales:

Considerado como el establecimiento de relaciones humanas entre dos o más personas, en la atención de salud, la relación usuario personal de salud es posible siempre que la comunicación, actitud sean positivas facilitando la satisfacción del usuario. (Castillo, 2012)

Tal como considera Castillo (2012) “Las relaciones interpersonales son muy complejas y están influenciadas por múltiples situaciones y factores, entre ellos: los conocimientos, valores, principios y creencias propias de la cada una de las personas”.

Experiencia

Corresponde a la habilidad obtenida por su ejercicio y capacitación obtenida del personal de salud. En las situaciones de emergencia no se puede permitir espontaneidad ni prueba previa, el actuar del personal requiere fundamento científico, preparación científica y habilidad ganada que permita proporcionar una atención segura y efectiva en el usuario.

De hecho, los aspectos involucrados con la experiencia incluyen el nivel de ocupación, lo que demuestra las competencias en el cargo que ocupa; los años de ejercicio permiten la adquisición de experiencia; la capacitación constante que asegura la actualización del personal frente a diversas situaciones que

facilitan no solo la recuperación del paciente sino el ahorro de energía, costos y mejoras de la institución.

Además, el liderazgo, es necesario en toda organización, esto permite al jefe no solo adquirir poder sino ganar autoridad para convocar a su personal en las labores que debe hacer y las necesarias favorables a la institución de salud. El líder de la organización guía a sus subordinados, motiva a seguir y luchar por el logro de objetivos sin descuidar los propios de la fuerza trabajadora, de esta manera facilita la toma de decisiones, esencial para toda empresa en la solución de problemas.

Satisfacción laboral

Corresponde a otra de las dimensiones consideradas para el desempeño laboral.

Según Robbins (1996) citado por Caballero (2012) refiere que la satisfacción “indica que los factores más importantes que conducen a la satisfacción en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad – puesto” (Caballero, 2012)

Esta afirmación permite destacar, además, que es posible alcanzarla solo si el trabajador está motivado, si su ambiente de trabajo es óptimo y es posible cumplir sus expectativas. De ahí la importancia de sentirse cómodo o adaptarse fácilmente a las características del trabajo, donde involucra el horario de trabajo, en los diferentes turnos y rotaciones establecidas por la institución.

En los establecimientos del MINSA, los horarios del personal de salud corresponden a 12 horas consideradas como guardias diurnas y nocturnas, sin dejar de acumular y cumplir horas mensuales según ley de trabajo del personal de salud, que según investigaciones realizadas pueden facilitar el agotamiento del trabajador. Las empresas particulares pueden establecer diversidad de horarios, sin embargo, deben cumplir con las leyes de trabajo dadas en el Perú según el grupo ocupacional. (MINSA, 2012)

1.2. Justificación de la investigación

El estudio cobra importancia por cuanto la percepción respecto a la “calidad de vida profesional” incide en el resultado del cuidado de su salud, es un tema poco abordado que atiende a la necesidad de cuidar al cuidador, en tal magnitud de importancia como el usuario. Es necesario analizar el bienestar de los profesionales de enfermería en diversas dimensiones dentro de su ámbito laboral cuyo resultado determinará la calidad de vida profesional.

Además, es necesario resaltar que la calidad de vida del profesional al relacionarse con la atención de salud refleja el desempeño laboral, se inserta al proceso de búsqueda de satisfacción del cliente y por ende beneficio a la sociedad.

En tal sentido, es necesario contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los profesionales de enfermería, fomentando el uso del ámbito laboral como espacio estratégico para promover una cultura de salud fortalecido por actividades promocionales. Esto implica plantear e incentivar a la institución de salud comprometida la creación y ejecución de estrategias y programas que motiven a los profesionales de enfermería a realizar su labor con la mayor satisfacción, le permita cuidar su salud y proporcionar cuidados de calidad, fomentando la creación de entornos saludables.

Para las y los profesionales de enfermería, identificar la calidad de vida contribuirá a la generación de tareas bien definidas, contar con el apoyo adecuado de los jefes y por ende mayor apoyo institucional, permitiendo que toda evaluación culmine en una promoción del puesto de trabajo, de la misma forma, con la mejora de la calidad de vida, la seguridad en el entorno laboral se verá favorecida mejorando su desempeño.

La evaluación del desempeño constituye una técnica de dirección imprescindible en el proceso administrativo que de manera conjunta se convierte en la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de toda institución, principalmente sanitario. Además, el trabajo en el área de emergencia es de gran responsabilidad

y demanda profesionales capacitados que sean capaces de actuar de manera inmediata y eficaz, cuya labor refleje su motivación en el mismo, que demuestren autonomía en su labor, y sin dejar de considerar la comunicación establecida a través de relaciones interpersonales. Dichas situaciones confieren necesidad de tiempo, espacios saludables que no siempre se logran en el desarrollo de la labor, evidenciando vacíos que generan insatisfacción en el profesional de enfermería cuyo desenlace visualiza monotonía en el trabajo, baja calidad de la atención salud por el desempeño deficiente.

Asimismo, la investigación proporcionará aporte teórico por cuanto el abordaje del tema permitirá conocer la realidad institucional en razón a las características de la variable e implementar estrategias de prevención y cuidado de la salud de los profesionales de enfermería propiciando entornos saludables.

1.3. Problema

Al analizar algunas de las características del trabajo de enfermería, se puede afirmar que hay puntos a considerar dentro de la labor que desempeña, entre ellos los diversos riesgos que presenta el trabajar en áreas del hospital, entendiéndose como riesgo a cualquier característica presente en el ambiente laboral. Existe evidencia de que el trabajo que realiza el personal de enfermería tiene altos niveles de riesgo a la salud, comparado con otros grupos que laboran en el área de la salud.

En el ámbito sanitario, es conocida la preocupación por valorar y evaluar la satisfacción del usuario, sin embargo, poco se inclina la atención por investigar la calidad de vida profesional de del personal de salud, sobre todo en aquellos que permanecen mayor tiempo con el paciente, como es el caso del profesional de enfermería, cuya labor inicia desde el primer contacto del usuario con el servicio de emergencia hasta su alta, exponiéndose principalmente en áreas críticas a múltiples problemas que derivan tanto de la atención directa del paciente, como de la organización como es el trabajo en equipo y liderazgo en el equipo de salud.

El servicio de emergencia constituye un área crítica considerada una organización de profesionales sanitarios, que conforman un equipo multidisciplinario y cumplen funciones específicas que garantizan una atención de salud efectiva, con las condiciones de seguridad, calidad y eficiencia en la conservación, estabilidad y condiciones de recuperación de la salud subsiguiente, donde el profesional de enfermería participa activamente en cada una de las fases y asume los cuidados del paciente y familia que se atiende en emergencia, debiendo demostrar su desempeño óptimo del cual depende la satisfacción del cliente y logro de objetivos de la institución.

Las características del servicio requieren de la preparación de los profesionales de la salud, dentro de los cuales enfermería cumple un rol preponderante y necesario, sin embargo, la situación crítica del paciente asume un ambiente de múltiples riesgos que el profesional de enfermería debe afrontar y que al mismo tiempo se constituye en un factor personal y social condicionante de su propia calidad de vida.

En tal sentido, la calidad de vida profesional establece ciertos aspectos que llevan a pensar su relación con el desempeño laboral, es así que una investigación realizada en México (2015) en relación con la calidad de vida de los profesionales de enfermería que laboran en un hospital se obtuvo que perciben un nivel medio de calidad de vida laboral (61.82%). Además, las mujeres específicamente de los servicios de emergencia presentan promedios más elevados en la dimensión de soporte institucional en comparación con los varones.

Por otro lado, diversas investigaciones realizadas en los últimos años revelan que la insatisfacción de los profesionales de enfermería se ha convertido en una constante que refleja su relación con el desempeño laboral principalmente a nivel de Latinoamérica.

La situación de salud en países en vías de desarrollo, donde el presupuesto para salud es ínfimo, condiciona diversos problemas relacionados con la calidad de atención de salud, insatisfacción del usuario, así como también las deficiencias

en la calidad de vida de los profesionales empleados en los hospitales. La insuficiencia de recursos humanos y materiales, relaciones interpersonales inefectivas, deficiente trabajo en equipo, falta de liderazgo en los servicios, tanto como el escaso o nulo estímulo de la institución hacia el trabajador condicionan la falta de motivación e insatisfacción laboral que afecta la salud de los trabajadores, principalmente enfermería.

En el Perú, las investigaciones relacionadas con la calidad de vida de los profesionales de salud revelan deficiencias en diversas dimensiones relacionadas al trabajo; en Trujillo una investigación (2013) afirma que la calidad de vida alcanza un nivel regular 75%, sin embargo, es bajo en las dimensiones de promoción profesional y presión en el trabajo. (Urbina, A; Luna Victoria, F.; 2013)

Por otro lado, los aspectos relacionados al aspecto emocional como producto de su satisfacción laboral destacan como factores que determinan el desempeño laboral, tal es así que si el estrés se presenta entonces el desempeño no va a ser muy bueno, tal como lo demuestra una investigación realizada en Arequipa (2016) donde se obtuvo que el personal de enfermería presenta en forma predominante estrés laboral leve, que se evidencia en la dimensión física en 61.6%, Psicológica 49.1% y Social en 56.7% de enfermeras condicionando que el desempeño laboral de las enfermeras solo llegue a ser regular en 46.2%.⁷

Asimismo, una investigación reciente realizada en la localidad (2016), revela que la calidad de vida de los profesionales en las y los enfermeros fue regular en 52%, revela además que existe deficiencias en los aspectos del CVP-35 como: “discomfort derivado del trabajo, soporte emocional de los directivos, carga de trabajo, apoyo social, y motivación intrínseca”. (Velásquez; 2016)

Es conocida la problemática existente en nuestro medio respecto a los servicios de emergencia, donde las quejas de los usuarios y familiares están a la orden del día, escasamente se toma en cuenta la realidad laboral para el profesional de salud, sin embargo, las circunstancias laborales, institucionales e incluso las propias determinan un comportamiento que devalúa su desempeño en el servicio

cuya evaluación es casi siempre en razón a los resultados reflejados en la satisfacción del usuario, dejando de tomar en cuenta la calidad de vida del profesional de enfermería quien de manera conjunta interactúa y se hace responsable de los cuidados que necesita el paciente, esta situación los expone a diversos riesgos que enfrenta en cumplimiento de su labor. Los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales no son fatales, pero pueden producir incapacidades. En los centros asistenciales, como Essalud de Chíncha, el personal de enfermería es quien realiza las acciones de cuidado directo al paciente, enfrenta situaciones críticas de salud del paciente que requieren sobre esfuerzo físico; la sobredemanda de pacientes condiciona una labor estresante generada por el entorno, los procedimientos realizados con los pacientes y de apoyo a otras especialidades también constituyen acciones de riesgo que agotan al profesional de enfermería que en razón al cumplimiento de su labor prioriza sus intervenciones, se mecaniza, olvidando su propio autocuidado.

1.3.2. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de vida profesional y el desempeño laboral en enfermeras(os) Essalud Chíncha, 2017?

1.3.3. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad de vida según carga laboral y el desempeño laboral en las enfermeras(os) de Essalud Chíncha?
- ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad de vida según motivación intrínseca y el desempeño laboral en las enfermeras(os) de Essalud Chíncha?
- ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad de vida según apoyo directivo y el desempeño laboral en las enfermeras(os) de Essalud Chíncha?

1.4. Conceptuación y operacionalización de las variables

- **La calidad de vida profesional:** Es conceptualizada como la

percepción de un individuo sobre su calidad de vida, es decir su forma de vivir en razón a la satisfacción de necesidades relacionadas al ámbito laboral dentro de la labor que realiza.

| Operacionalización: Es la percepción de la calidad de vida profesional que presentan los profesionales de enfermería que laboran en emergencia, evaluado a través de un cuestionario CVP-35, cuyos valores finales serán: alta, media y baja. | |
|--|---|
| Dimensiones | Indicadores |
| <ul style="list-style-type: none"> • Carga laboral • Motivación intrínseca • Apoyo directivo | <p>Ítems: 1 al 11</p> <p>Ítems: 12 al 21</p> <p>Ítems: 22 al 34</p> |

- **Desempeño laboral:** 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.

| Operacionalización: El desempeño laboral se evaluará con un cuestionario en escala de Likert, de acuerdo a sus dimensiones cuyos valores finales corresponden a: Bueno, regular y malo | |
|---|---|
| Dimensiones | Indicadores |
| <ul style="list-style-type: none"> • Relaciones interpersonales • Experiencia • Satisfacción laboral | <p>Ítems: 1 al 5</p> <p>Ítems: 6 al 16</p> <p>Ítems: 17 al 20</p> |

1.5. Hipótesis

1.5.2. Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y el desempeño laboral en enfermeras(os) de Essalud Chincha, 2017.

H0: No existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y el

desempeño laboral en enfermeras (os) de Essalud, Chincha, 2017.

1.5.3. Específicas:

- Existe relación significativa entre la dimensión de la calidad de vida según carga laboral y el desempeño laboral en las enfermeras de emergencia.
- Existe relación significativa entre la dimensión de la calidad de vida según motivación intrínseca y el desempeño laboral en las enfermeras de emergencia.
- Existe relación significativa entre la dimensión de la calidad de vida según apoyo directivo y el desempeño laboral en las enfermeras de emergencia.

1.6. Objetivos

1.6.2. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de vida profesional y el desempeño laboral en enfermeras (os) de Essalud, Chincha, 2017.

1.6.3. Objetivos Específicos:

- Establecer la relación entre la calidad de vida según la dimensión carga laboral y el desempeño laboral en las enfermeras de emergencia.
- Establecer la relación entre la calidad de vida según la dimensión motivación intrínseca y el desempeño laboral en las enfermeras de emergencia.
- Establecer la relación entre la calidad de vida según la dimensión apoyo directivo y el desempeño laboral en las enfermeras de emergencia.

2. METODOLOGÍA

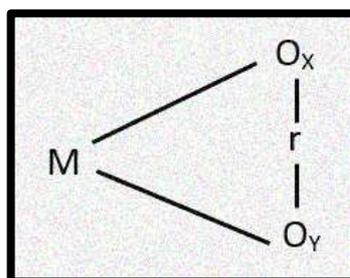
2.1. Tipo y diseño de la investigación

Según la naturaleza del estudio: El presente trabajo, según su naturaleza es una investigación cuantitativa porque permitirá recolectar datos de forma cuantitativa en profesionales de enfermería.

Según el nivel que se desea alcanzar: Estudio de investigación correlacional, porque pretende conocer la relación de asociación entre las variables de estudio.

Según el tiempo de ejecución: Estudio transversal: porque se recolectará los datos en profesionales de enfermería en un solo momento y sin interrupciones.

Diseño de investigación: No experimental, transeccional tipo correlacional. En el presente estudio la investigadora pretende conocer la magnitud de la asociación entre las variables, y responde al siguiente esquema:



Dónde:

M: muestra

Ox: Calidad de vida profesional

Oy: Desempeño laboral

2.2. Población y muestra de estudio

La población estuvo constituida por los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia de Essalud Chincha, las cuales hacen un total de 15.

Muestra: Al considerarse la población completa no se tomó en cuenta muestra alguna.

2.3. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Se trata de un cuestionario auto administrado, constituido por 22 ítems en forma de Los autores corresponden a Martín J, Cortés J. A, Morente M, Caboblanco M, Garijo J, Rodríguez A. Características métricas del Cuestionario de Calidad de Vida Profesional (CVP- 35). publicado en la revista Gac Sanit. 2004; 18:129-36. Validado y confiable a través del coeficiente Alfa de Cronbach (0.81) demostrado por Martín J, Cortés J, Morente M, Caboblanco J, Rodríguez A. (2004).

El cuestionario CVP-35 realiza una medida multidimensional de la calidad de vida profesional y se evalúa mediante 35 preguntas cerradas que hacen referencia a la percepción que tiene el trabajador de las condiciones de su puesto de trabajo en tres dimensiones como:

Carga de trabajo percibida, motivación intrínseca y Apoyo directivo. Además, existe un ítem específico sobre calidad global en el trabajo que se evalúa individualmente.

Cada pregunta se puede responder según una escala de 1 a 10 a la que se superpusieron como ayuda las siguientes categorías de puntajes, cuyos promedios tomados en cuenta son:

| Puntajes | Valores finales | |
|--------------------------|-------------------------|-------------------------|
| | Proposiciones Negativas | Proposiciones positivas |
| Nada (valores 1-2) | Excelente | Mala |
| Algo (valores 3-4-5) | Buena | Regular |
| Bastante (valores 6-7-8) | Regular | Buena |
| Mucho (valores 9-10) | Mala | Excelente |

El desempeño laboral se medirá a través de un cuestionario validado Castillo

(2012) compuesto de 20 ítems dividido en tres dimensiones en escala de Likert en tres valores.

Bueno (48 a 60)

Regular (34 a 47)

Malo (20 a 33)

2.4. Procesamiento y análisis de información

Petición de permiso: Se gestionó una solicitud al director de Essalud Chincha, para acceder a la autorización correspondiente para la ejecución y recolección de los datos necesarios para la investigación.

Se les dio a conocer los objetivos de la investigación, en los profesionales de enfermería obteniendo su participación voluntaria con la seguridad de no causar daño ni faltar el respeto a su dignidad humana.

Recolección de datos: El instrumento se aplicó por el investigador, para lo que se tomó en cuenta considerando los derechos de anonimato, libre participación y confidencialidad.

Se realizará previa coordinación con la dirección del establecimiento de salud, se hará se explicará a los trabajadores participantes el procedimiento, cada instrumento está diseñado para una duración de 20 minutos aproximadamente.

III. RESULTADOS

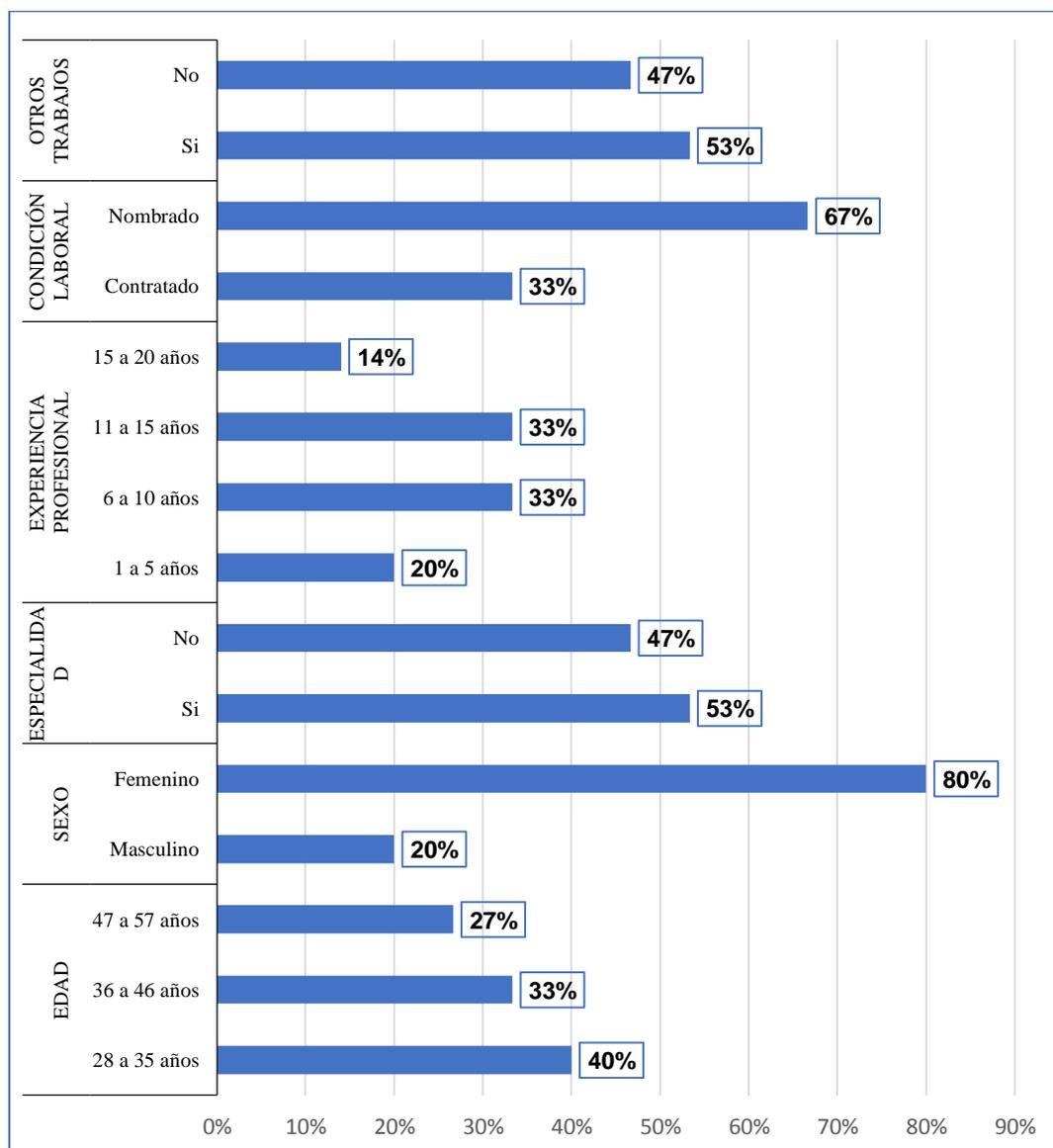
Tabla 1
Datos generales de las enfermeras(os) de Essalud Chincha 2017

| DATOS GENERALES | Categorías | f | % |
|-------------------------------------|-------------------|----------|----------|
| EDAD | 28 a 35 años | 6 | 40% |
| | 36 a 46 años | 5 | 33% |
| | 47 a 57 años | 4 | 27% |
| SEXO | Masculino | 3 | 20% |
| | Femenino | 12 | 80% |
| ESPECIALIDAD | Si | 8 | 53% |
| | No | 7 | 47% |
| EXPERIENCIA PROFESIONAL | 1 a 5 años | 3 | 20% |
| | 6 a 10 años | 5 | 33% |
| | 11 a 15 años | 5 | 33% |
| | 15 a 20 años | 2 | 14% |
| CONDICIÓN LABORAL | Contratado | 5 | 33% |
| | Nombrado | 10 | 67% |
| REALIZA TRABAJOS ADICIONALES | Si | 8 | 53% |
| | No | 7 | 47% |
| TOTAL | | 15 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada a los enfermeros de emergencia de Essalud Chincha 2017.

Gráfico 1

Datos generales de las enfermeras(os) Essalud Chincha 2017



Fuente: tabla 1

Se observa que la edad de la mayoría de los enfermeros corresponde al grupo etáreo de 28 a 35 años en 40%; el sexo femenino alcanza 80%; un 53% tiene especialidad en el área; un 33% tiene experiencia profesional de 6 a 10 años; 67% es nombrado y el 53% realiza trabajos adicionales al asistencial.

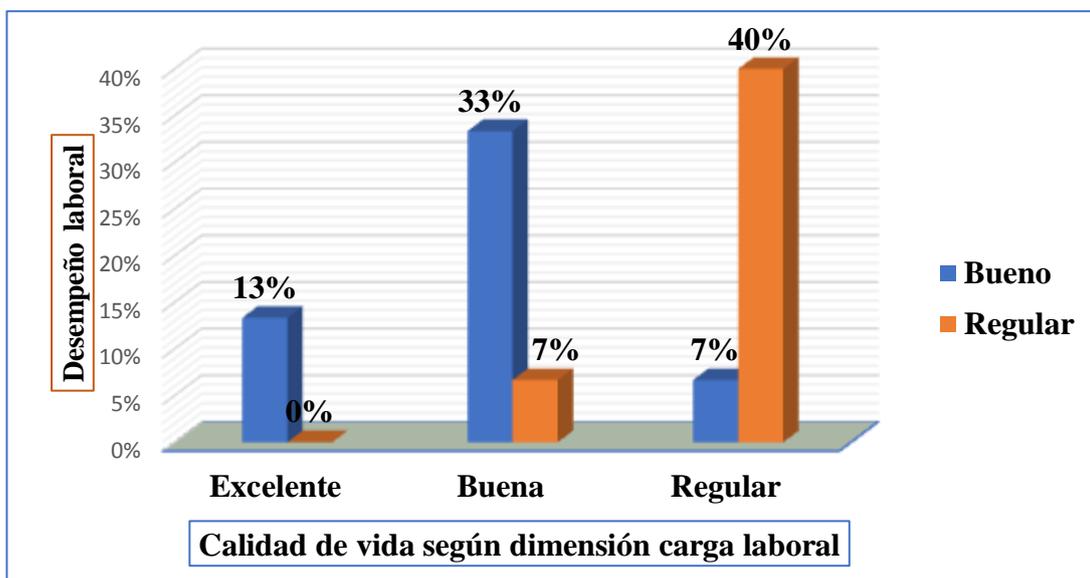
Tabla 2

Relación entre la calidad de vida profesional según dimensión carga laboral y el desempeño laboral en enfermeras(os) Essalud Chincha 2017

| Variables | Desempeño laboral | | | | | |
|------------------|-------------------|-----|---------|-----|-------|------|
| | Bueno | | Regular | | Total | |
| | f | % | f | % | f | % |
| Excelente | 2 | 13% | 0 | 0% | 2 | 13% |
| Buena | 5 | 33% | 1 | 7% | 6 | 40% |
| Regular | 1 | 7% | 6 | 40% | 7 | 47% |
| Total | 8 | 53% | 7 | 47% | 15 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada a los enfermeros Essalud Chincha 2017.

Gráfico 2



Fuente: Tabla 2

$X^2 = 8.21$; gl: 2; $p=0.05$

Interpretación: La calidad de vida profesional según carga laboral fue regular en el 47% de enfermeras(os), en tanto que el desempeño laboral fue regular en un 47%; cuya relación entre ambas variables destaca que existe un 40% de enfermeros tiene calidad de vida regular y desempeño regular, demostrándose que existe relación con un valor de chi cuadrado de 8.21.

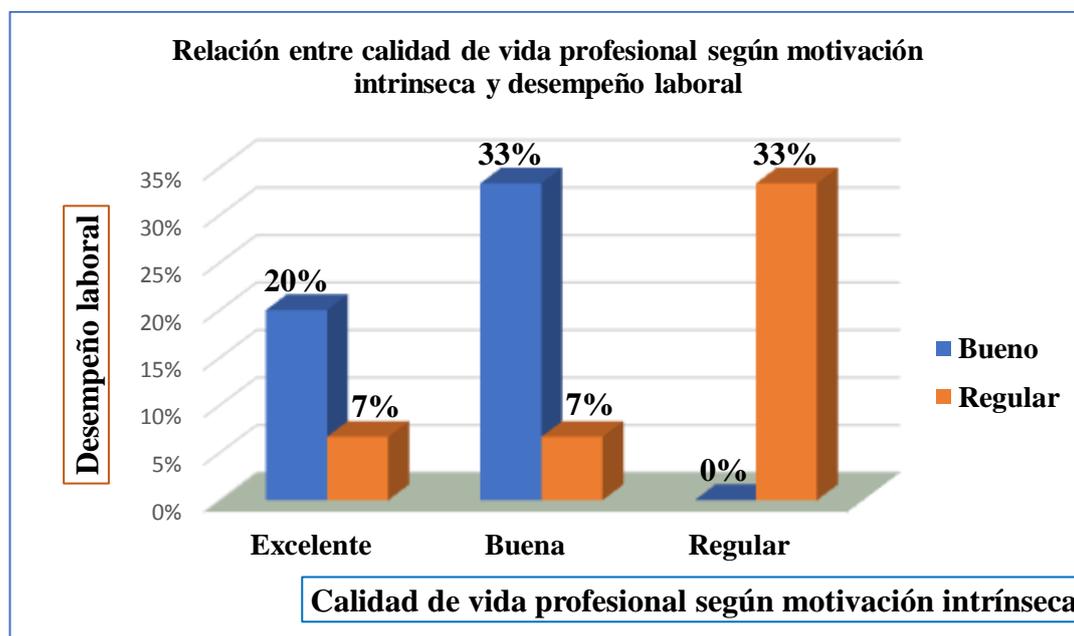
Tabla 3

Relación entre la calidad de vida profesional según dimensión motivación intrínseca y el desempeño laboral en enfermeras(os) Essalud Chincha 2017

| Calidad de vida según motivación intrínseca | Desempeño laboral | | | | | |
|---|-------------------|-----|---------|-----|-------|------|
| | Bueno | | Regular | | Total | |
| | f | % | f | % | f | % |
| Excelente | 3 | 20% | 1 | 7% | 4 | 27% |
| Buena | 5 | 33% | 1 | 7% | 6 | 40% |
| Regular | 0 | 0% | 5 | 33% | 5 | 33% |
| Total | 8 | 53% | 7 | 47% | 15 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada a los enfermeros Essalud Chincha 2017.

Gráfico 3



Fuente: Tabla 3

$X^2 = 8.64$; gl: 2; $p=0.05$

Interpretación: Del 100% de enfermeras(os) se observa que el 40% presenta buena calidad de vida profesional según motivación intrínseca y un 53% presenta desempeño laboral bueno, existiendo un 33% de enfermeras(os) que tienen buena calidad de vida y buen desempeño profesional, asimismo, existe un 33% de enfermeras que tienen calidad de vida y desempeño regular, demostrándose que existe relación entre las variables de estudio a través del estadístico chi cuadrado $X^2 = 8.64$

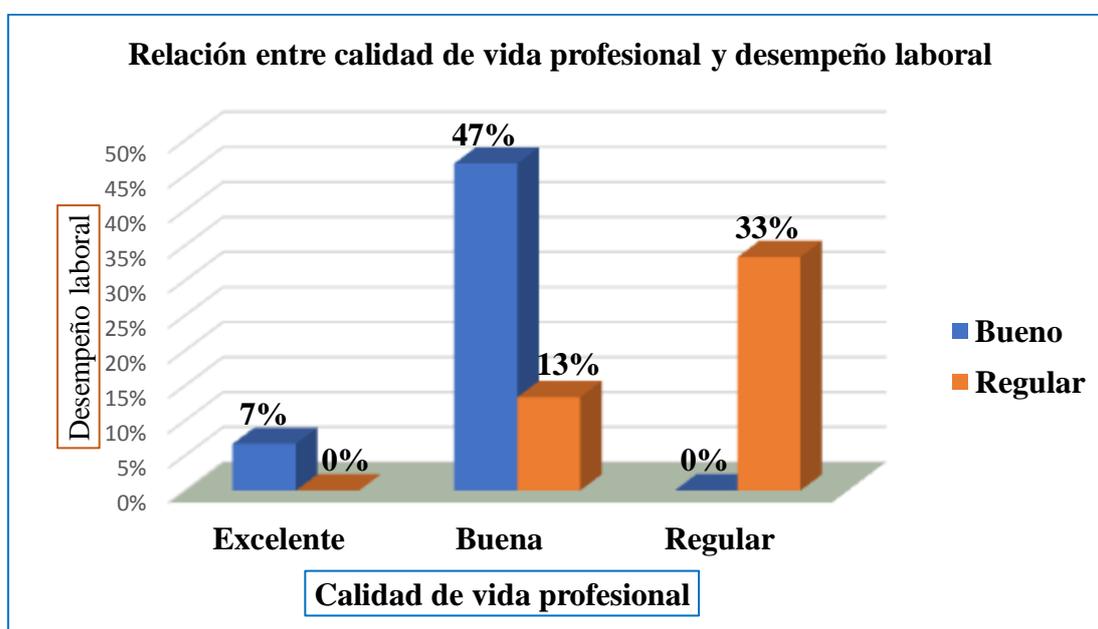
Tabla 4

Relación entre la calidad de vida profesional según dimensión apoyo directivo y el desempeño laboral en enfermeras(os) Essalud Chincha 2017

| Calidad de vida | Desempeño laboral | | | | | |
|------------------|-------------------|-----|---------|-----|-------|------|
| | Bueno | | Regular | | Total | |
| Carga laboral | f | % | f | % | f | % |
| Excelente | 1 | 7% | 0 | 0% | 1 | 7% |
| Buena | 7 | 47% | 2 | 13% | 9 | 60% |
| Regular | 0 | 0% | 5 | 33% | 5 | 33% |
| Total | 8 | 53% | 7 | 47% | 15 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada a los enfermeros Essalud Chincha 2017.

Gráfico 4



Fuente: Tabla 4

$X^2 = 8.75$; gl: 2; $p=0.05$

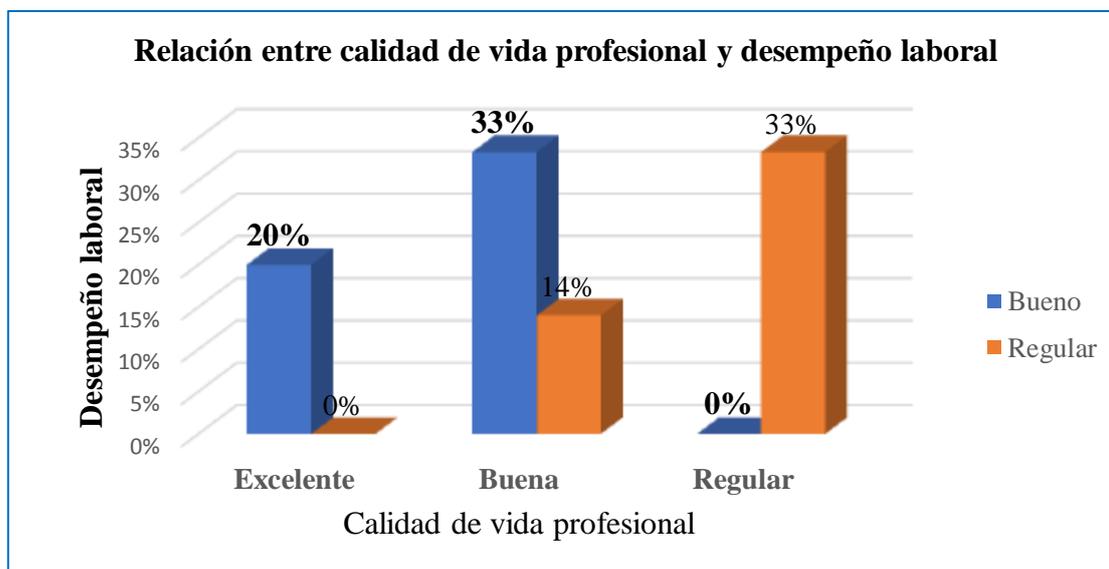
Interpretación: La calidad de vida profesional según apoyo directivo fue buena en el 60% de enfermeras(os), en tanto que el desempeño laboral fue bueno en un 53%; cuya relación entre ambas variables destaca que existe un 47% de enfermeros tiene calidad de vida regular y desempeño bueno, demostrándose que existe relación con un valor de chi cuadrado de 8.75.

Tabla 5
Relación entre la calidad de vida profesional y el desempeño laboral en
enfermeras(os) Essalud Chincha 2017

| Calidad de vida | Desempeño laboral | | | | | |
|------------------|-------------------|-----|---------|-----|-------|------|
| | Bueno | | Regular | | Total | |
| | f | % | f | % | f | % |
| Excelente | 3 | 20% | 0 | 0% | 3 | 20% |
| Buena | 5 | 33% | 2 | 14% | 7 | 47% |
| Regular | 0 | 0% | 5 | 33% | 5 | 33% |
| Total | 8 | 53% | 7 | 47% | 15 | 100% |

Fuente: Encuesta realizada a los enfermeros Essalud Chincha 2017.

Gráfico 5



Fuente: Tabla 5

Interpretación: La calidad de vida profesional según apoyo directivo fue buena en el 60% de enfermeras(os), en tanto que el desempeño laboral fue bueno en un 53%; cuya relación entre ambas variables destaca que existe un 47% de enfermeros tiene calidad de vida regular y desempeño bueno, demostrándose que existe relación con

un valor de chi cuadrado de 9.26.

2.5. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Prueba de Correlación entre las variables a través del estadístico chi cuadrado

1. Planteamiento de hipótesis

H1: Existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y el desempeño laboral en enfermeras (os) Essalud Chincha, 2017.

H0: No existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y el desempeño laboral en enfermeras (os) Essalud Chincha, 2017.

2. Elaboración de tabla de contingencia:

| | Desempeño laboral | | |
|---------------|-------------------|---------|-------|
| Carga laboral | Bueno | Regular | Total |
| Excelente | 3 | 0 | 3 |
| Buena | 5 | 2 | 7 |
| Regular | 0 | 5 | 5 |
| Total | 8 | 7 | 15 |

3. Hallando valores esperados:

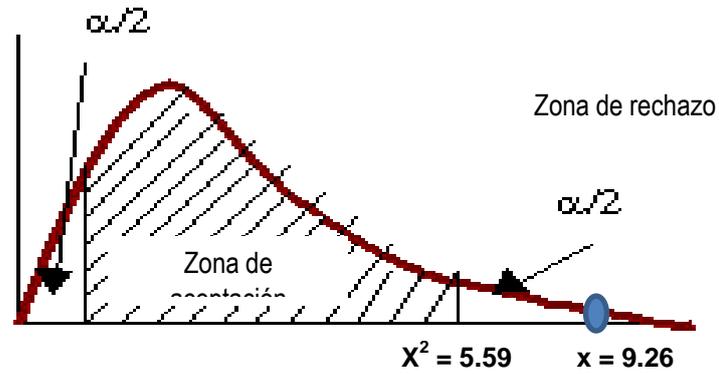
| | | |
|-------|-------|----|
| 1.6 | 1.4 | 3 |
| 3.733 | 3.267 | 7 |
| 2.667 | 2.333 | 5 |
| 8 | 7 | 15 |

4. Hallando chi cuadrado χ^2

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}, \quad X^2 = 9.26$$

5. Gráfica:

Para $p:0.05$; $gl: 2$; $x^2 = 5.99$



6. Conclusión:

Existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y el desempeño laboral en enfermeras (os) Essalud Chincha, 2017.

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

Dentro de los resultados se mencionan los datos generales donde se destaca que el 40% la edad de la mayoría de los enfermeros tiene entre 28 y 35 años en; el sexo femenino alcanza 80%; un 53% tiene especialidad en el área; un 33% tiene experiencia profesional de 6 a 10 años; 67% es nombrado y el 53% realiza trabajos adicionales al asistencial. Resultados que guardan similitud con los de Velásquez C. (2016) quien en su estudio encontró que la mayoría de los profesionales eran de sexo femenino y nombrados. Asimismo, guardan similitud con la investigación de Quintana, Paravic y Sáenz, (2016) quienes obtuvieron que la mayoría es de sexo femenino (80.5%), con experiencia de 1 a 5 años (44.7%).

Essalud es una institución de salud, cuyo nivel de atención solo corresponde al nivel II, cuyo servicio de emergencia atiende a la población de Chíncha, la mayoría de las enfermeras corresponde al sexo femenino, en etapa de vida adultas jóvenes, la mayoría tiene especialidad, con experiencia laboral en el área de trabajo y realizan trabajos adicionales al asistencial. Estas características reflejan que los profesionales de enfermería cuentan con la experiencia básica y competencias necesarias para el trabajo en el área crítica como emergencia.

La calidad de vida profesional según carga laboral fue regular en el 47% de enfermeras(os), en tanto que el desempeño laboral fue regular en un 47%; cuya relación entre ambas variables destaca que existe un 40% de enfermeros tiene calidad de vida regular y desempeño regular, demostrándose que existe relación con un valor de chi cuadrado de 8.21. Según el estudio de Velásquez (2016) obtuvo que la calidad de vida profesional de las enfermeras fue regular en las dimensiones: carga de trabajo alcanzando 38% de enfermeros. Tal como afirma Erazo (2014) la carga laboral es la cantidad y calidad de trabajo que tiene un individuo, en el ámbito de la salud, muchas investigaciones demuestran que la seguridad del medio laboral y proporción de recursos condicionan a su vez la seguridad del paciente, y recuperación de la misma propiciados por la calidad de los cuidados.

En razón a esta afirmación y resultados encontrados se evidencia que existe la necesidad de mejorar la calidad de vida de los profesionales de enfermería que laboran en emergencia considerando que la carga laboral que corresponde al servicio es alta, es común que en los servicios de emergencia se presenten sobredemandas de pacientes que superan las metas, recursos, materiales y capacidad resolutive.

Por otro lado, respecto a la dimensión motivación intrínseca, se observa que el 40% presenta buena calidad de vida profesional y un 53% presenta desempeño laboral bueno, existiendo un 33% de enfermeras(os) que tienen buena calidad de vida y buen desempeño profesional, asimismo, existe un 33% de enfermeras que tienen calidad de vida y desempeño regular, demostrándose que existe relación entre las variables de estudio a través del estadístico chi cuadrado $X^2 = 8.64$. resultados que difieren a los de Quintana, Paravic y Sáenz, (2016) quienes obtuvieron que la calidad de vida en nivel sólo alcanzó nivel medio.

Respecto a la motivación intrínseca, considerada como una fuerza interior que impulsa a la persona a realizar actividades persiguiendo metas establecidas; sin embargo, esta dependerá de diversos factores tanto internos como externos, tales como la capacitación sobre todo de parte de la institución, relaciones interpersonales que genera conflicto organizacional. (Guzmán, 2012)

En razón a esta afirmación, la calidad de vida profesional se da en razón a la motivación del enfermero para la realización de trabajo, cabe destacar que la mayoría cuenta con la especialidad, aspecto importante en su trabajo en emergencia, asimismo, por tratarse de un servicio crítico es necesario que el profesional de enfermería se encuentre motivado en gran escala para realizar su labor que no es otra cosa que el ofrecer cuidados de calidad.

La calidad de vida profesional según apoyo directivo fue buena en el 60% de enfermeras(os), en tanto que el desempeño laboral fue bueno en un 53%; cuya relación entre ambas variables destaca que existe un 47% de enfermeros tiene calidad de vida regular y desempeño bueno, demostrándose que existe relación con un valor de chi cuadrado de 8.75. Resultados que difieren a los obtenidos por

Velásquez (2016) quien obtuvo que la calidad de vida profesional de las enfermeras fue regular en las dimensiones: soporte emocional de los directivos en 66%. Cabe destacar que los valores finales considerados en la variable calidad de vida profesional son 4, y califican a la “buena” en un segundo plano después de excelente, permitiendo deducir que no se trata del mejor nivel porque revela que los profesionales de enfermería aún no han alcanzado una óptima calidad de vida profesional.

La calidad de vida profesional según apoyo directivo fue buena en el 60% de enfermeras(os), en tanto que el desempeño laboral fue bueno en un 53%; cuya relación entre ambas variables destaca que existe un 47% de enfermeros tiene calidad de vida regular y desempeño bueno, demostrándose que existe relación con un valor de chi cuadrado de 9.26. Resultados similares a los de Grimaldo y Reyes (2014) en cuyo estudio revela que el mejor resultado lo obtuvo en la dimensión apoyo directivo, por otro lado, no existe relación entre la calidad de vida y motivación intrínseca.

Estos resultados visualizan diversas situaciones donde el profesional de enfermería no alcanza niveles óptimos en su calidad de vida profesional, como se sabe el servicio de emergencia no solo requiere una preparación previa para su desenvolvimiento sino que además de las competencias cognitivas es necesario fortalecer las competencias procedimentales y actitudinales que le permita afrontar el estrés generado por la sobrecarga de trabajo, situaciones críticas del paciente, la familia que en suma, determinan riesgos psicosociales y afectan la calidad de vida del profesional, mayor aun cuando se trata de enfermería quien permanece la mayor parte del tiempo con los pacientes.

Frente a esta situación es necesario que las autoridades de la institución tomen las medidas necesarias para el fortalecimiento de la calidad de vida profesional en las enfermeras(os) a fin de asegurar su desempeño cualificado, dado que se ha demostrado que ambos aspectos guardan relación significativa, además que, los usuarios reciban una atención de salud con calidad.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

a. Conclusiones

- Existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y el desempeño laboral en enfermeras (os) Essalud Chincha, 2017. ($X^2 = 8.21$; gl: 2; $p=0.05$)
- Existe relación entre la calidad de vida según la dimensión carga laboral y el desempeño laboral en las enfermeras de emergencia. $X^2 = 8.64$; gl: 2; $p=0.05$
- Existe relación significativa entre la calidad de vida según la dimensión motivación intrínseca y el desempeño laboral en las enfermeras de emergencia. ($X^2 = 8.75$; gl: 2; $p=0.05$)
- Existe relación significativa entre la calidad de vida según la dimensión apoyo directivo y el desempeño laboral en las enfermeras de emergencia ($X^2 = 8.75$; gl: 2; $p=0.05$)

b. Recomendaciones

- Proporcionar los resultados obtenidos a la institución comprometida a fin de establecer las estrategias necesarias que fortalezcan la calidad de vida profesional lo cual tendrá repercusión en la calidad de atención de salud ofrecida a los usuarios en un servicio tan crítico como emergencia.
- Establecer instrumentos que ayuden a identificar metas y expectativas de los profesionales de enfermería a través de su jefatura a fin de establecer estrategias de cambio u organización efectiva que ayuden a manejar la demanda de pacientes y pueda visualizarse el desempeño óptimo de los profesionales de enfermería.
- Convocar a los profesionales de enfermería a reunirse y compartir las dificultades encontradas en el ámbito laboral que ayuden a identificar los factores condicionantes, los cuales deben ser tomados en cuenta por los directivos a fin de propiciar espacios laborales seguros, saludables que permitan cuidar a los pacientes al mismo tiempo que el ejercicio de conductas protectoras de la salud de la enfermera.
- Establecer planes de mejora que incluyan estrategias de cambio en cuanto a conservar y/o mejorar la calidad de vida de las enfermeras dentro de la labor que realizan. En este aspecto es necesario que los jefes tomen conciencia de la repercusión de la calidad de vida y sean capaces de crear, fortalecer los espacios donde el profesional de enfermería debe actuar, protegiendo su salud y la del paciente.

VI AGRADecIMIENTOS

- A mi familia el centro de mi vida
- A la Universidad San Pedro
- A los docentes, excelentes profesionales

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albanesi, S. (2013). *Percepción de la calidad de vida profesional en trabajadores de la salud. Alternativas en Psicología, 17, 8-19.*
- Berry L. (2012) *La carga de trabajo de la enfermería y el cuidado del paciente. Universidad de Saskatchewan. 2012. URL: <http://www.icn.ch/es/news/whats-new-archives/nursing-workload-and-patient-care-1579.html>*
- Camargo, I.; Fajardo, M; y otros (2012) *Trabajando a gusto en enfermería. Revista de la Universidad Industrial de Santander. Salud 2012, 44 (1) Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=343835704004>*
- Campbell, J.P. (2013): “*An Overview of the army selection and classification project (Project A)*”. *Personnel Psychology*, n°43, pp. 231-239.
- Campero, L., De Montis, J., Gonzales, R. (2013) *Estrés laboral en el personal de enfermería de alto riesgo. Argentina.*
- Cardona, J; Calderón, G. (2014) *El impacto del Aprendizaje en el Rendimiento de las Organizaciones.* Recuperado de: <http://www.redalyc.org/redalyc/pdf/205/20503202.pdf>
- Castillo, I., Torres, N., y otros. (2014) *Estrés laboral en enfermería factores asociados.* Cartagena. Colombia: Universidad de Cartagena. *Revista Científica Salud Uninorte, Vol 30, No 1 (2014)*
- Chiavenato I. (2014) *Introducción a la Teoría General de la Administración.* 8va. ed. México: Editorial Mc Graw Hill; 2014.
- Cortaza, L; y Francisco, M. (2014) *Estrés laboral en enfermeros de un hospital de Veracruz.* México. *Enfermería21. Aladefe > Enero 2014 N° 1. URL: <http://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/103/>*
- Cremadres, J; Marcía, L; y otros (2013) *Identificación de factores del estrés laboral en profesionales de enfermería. España. Universidad de Murcia. Cogitare Enferm. 2011 Out/Dez; 16(4):609-14*

- Díaz I, y Gaviria K. (2013) *Estrés laboral y su relación con el desempeño profesional en el personal de enfermería del Hospital II-2 Tarapoto*. URL: <http://tesis.unsm.edu.pe/jspui/handle/11458/517>
- Díaz, J. y Manzano, Y. (2015) *Factores estresores y el desempeño laboral del profesional de Enfermería del servicio de emergencia del Hospital Regional de Ica*. (tesis de segunda especialidad) Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica.
- Díaz, J., y Manzano, J. (2015). *Factores relacionados al estrés y desempeño laboral en el personal de enfermería de emergencia del hospital regional de Ica*. Ica: UNSLG.
- Fernández, A., Santa C. y otros (2012) *Calidad de vida profesional de los profesionales de enfermería en atención primaria de Soria*. Biblioteca Lascasas; 3 (1). Disponible en <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0213.php>
- Gonzales, M. (2014). *Estrés y desempeño laboral*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- González, M. (2014) *Estrés y desempeño laboral en trabajadores de mecánica, administración y ventas de la empresa Serviteca Altense S.A. de la ciudad de Quetzaltenango*. Guatemala.
- Granados, I. (2011) *Calidad de vida laboral: Historia, dimensiones y beneficios*. Revista IIPSI. UNMSM. Vol. 14 –N° 2. Lima; 2011. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevistas/Investigacion_Psicologia/v14_n2/pdf/a14v14n2.pdf
- Grimaldo M. (2011) *Calidad de vida en profesionales de la salud en la ciudad de Lima*. Universidad San Martín de Porres. Lima; 2011. URL: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1729-48272011000200007&script=sci_arttext
- Guevara B, y Zambrano A. (2014) *Una aproximación al perfil de la enfermera intensivista*. *Revista electrónica portales médicos*. Venezuela; 2014. URL:

<http://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articles/756/1/Una-aproximacion-al-perfil-de-la-enfermera-intensivista.html>

Guzmán, Y.; De la Cruz, M. (2015) *Estrés laboral y sus factores condicionantes presentes en las enfermeras que laboran en los centros quirúrgicos de los hospitales del MINSA Ica*. Tesis de especialidad. Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica.

Instituto Sindical de trabajo, ambiente y salud. (2013) *Prevención de riesgos en los lugares de trabajo*. España. URL: <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=126>

Levitini, M. (2012) *El estrés: un abordaje múltiple*; Editorial Policial; Buenos Aires.

Lloret S. (2011) *El estrés de rol en enfermeras: un modelo causal. Tesis de licenciatura no publicada*. Universidad de Valencia..

López, J. (2012) *Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg*. Gestión en el Tercer Milenio. Rev. De Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM. 2012 N° 15. Vol(8). Julio. pp26

Mamani A, y Obando R, (2014) *Factores que desencadenan el Estrés y sus Consecuencias en el Desempeño Laboral en Emergencia*. Encontrado en: http://revistas.concytec.gob.pe/scielo.php?pid=S1816-77132007000100007&script=sci_arttext

OPS/OMS (2014) *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*, obtenido de: http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973%3Aworkplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=135&lang=es

Oramas, A. (2013) *Estrés laboral y Síndrome de Burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria*. Cuba. Tesis doctoral.

- Otmár, V. (2014). *Desempeño de los individuos en las organizaciones de salud de Ecuador*. Universidad Técnica Particular de Loja.
- Quintana M. (2014) *Calidad de vida en el trabajo, personal de enfermería*. Secretaría de salud pública, Hermosillo-México. Universidad de Concepción. [Tesis doctoral] Chile; 2014. URL: http://repositorio.udec.cl/bitstream/handle/11594/1603/Tesis_Calidad_de_Vida_en_el_Trabajo.Image.Marked.pdf?sequence=1
- Robbins, S. (2012). *Comportamiento Organizacional*. Décima Edición. México: Prentice Hall.
- Rodríguez, J. (2011) *Calidad de vida laboral en profesionales de la salud*. Rev Calidad Asistencial 2010;25:318-20 - DOI: 10.1016/j.cali.2010.09.002.
- Sánchez R. (2011) *Calidad de vida profesional de los trabajadores de Atención Primaria del Área 10 de Madrid*; 2010. [Fecha de acceso: 23 de enero del 2016] Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/medif/v13n4/original5.pdf>
- Sosa O, Chevarría S, y otros. (2012) *Calidad de vida profesional del personal de enfermería*. México.
- Urbina, A; Luna Victoria, F.; (2013) *Satisfacción laboral y calidad de vida profesional de las enfermeras del Hospital Regional Docente de Arequipa*. In Cres. Vol. 4 N° 1: pp. 121-131, 2013. Disponible en: [www. 28-121-1-PB.pdf](http://www.28-121-1-PB.pdf)
- Velásquez C. (2016) *Calidad de vida profesional en enfermeras del Hospital San José de Chincha*. [Tesis de licenciatura] Universidad Privada San Juan Bautista. Chincha.
- Weisinger H. (2012) *Trabajando bajo presión: La ciencia de hacer su mejor trabajo cuando más importa*. Venezuela.

VII. ANEXOS Y APÉNDICE

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS(OS)
ESSALUD CHINCHA, 2017.

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Metodología |
|--|--|--|---|--|
| <p>Problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de vida profesional y el desempeño laboral en enfermeras(os) Essalud Chíncha, 2017?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad de vida según carga laboral y el desempeño laboral en las enfermeras(os) de Essalud Chíncha? | <p>Objetivo General: Determinar la relación entre la calidad de vida profesional y el desempeño laboral en enfermeras (os) de Essalud, Chíncha, 2017.</p> <p>Objetivos Específicos: Identificar la calidad de vida profesional en las enfermeras de emergencia. Identificar el desempeño laboral de las enfermeras de emergencia. Establecer la relación entre las dimensiones de la</p> | <p>Hipótesis general: H1: Existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y el desempeño laboral en enfermeras(os) de Essalud Chíncha, 2017.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre la calidad de vida profesional y el desempeño laboral en enfermeras (os) de Essalud, Chíncha, 2017.</p> <p>Hipótesis específica - Existe relación significativa entre la</p> | <p>Variable Predictora: Calidad de vida profesional</p> <p>Variable de respuesta Desempeño laboral</p> | <p>El tipo de estudio de investigación es cuantitativo, correlacional, transversal y diseño no experimental. La población estará constituida por los profesionales de enfermería Essalud Chíncha. Para el análisis de datos se realizara el programa SPSS 24, chi cuadrado para la determinación de asociación de variables y tablas de frecuencias relativas condicionadas para la presentación de tablas y</p> |

| | | | | |
|--|--|---|--|------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad de vida según motivación intrínseca y el desempeño laboral en las enfermeras(os) de Essalud Chincha? ▪ ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la calidad de vida según apoyo directivo y el desempeño laboral en las enfermeras(os) de Essalud Chincha? | <p>calidad de vida según carga laboral y el desempeño laboral en las enfermeras de emergencia.</p> <p>Establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de vida según motivación intrínseca y el desempeño laboral en las enfermeras de emergencia.</p> <p>Establecer la relación entre las dimensiones de la calidad de vida según apoyo directivo y el desempeño laboral en las enfermeras de emergencia.</p> | <p>dimensión de la calidad de vida según carga laboral y el desempeño laboral en las enfermeras de emergencia.</p> <p>- Existe relación significativa entre la dimensión de la calidad de vida según motivación intrínseca y el desempeño laboral en las enfermeras de emergencia.</p> <p>- Existe relación significativa entre la dimensión de la calidad de vida según apoyo directivo y el desempeño laboral en las enfermeras de emergencia</p> | | <p>gráficos.</p> |
|--|--|---|--|------------------|

Anexo 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIÓN | INDICADORES |
|--|---|---|----------------------------|-----------------|
| Variable Predictora Calidad de vida profesional | Es conceptualizada como la percepción de un individuo sobre su calidad de vida, es decir su forma de vivir en razón a la satisfacción de necesidades relacionadas al ámbito laboral dentro de la labor que realiza. | Es la percepción de la calidad de vida profesional que presentan los profesionales de enfermería que laboran en emergencia, evaluado a través de un cuestionario CVP-35, cuyos valores finales serán: alta, media y baja. | Carga laboral | Ítems: 1 al 11 |
| | | | Motivación intrínseca | Ítems: 12 al 21 |
| | | | Apoyo directivo | Ítems: 22 al 34 |
| Variable de Respuesta Desempeño laboral | 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. | El desempeño laboral se evaluará con un cuestionario en escala de Likert, de acuerdo a sus dimensiones cuyos valores finales corresponden a: Bueno, regular y malo | Relaciones interpersonales | Ítems: 1 al 5 |
| | | | Experiencia | Ítems: 6 al 16 |
| | | | Satisfacción laboral | Ítems: 17 al 20 |

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

Se me ha comunicado que el título de esta Investigación es “Calidad de vida profesional y el desempeño laboral en enfermeras de emergencia del Hospital René Toche Groppo de Chíncha, 2017”

Si accedo a participar en este estudio, deberé responder una encuesta, la que tomará 20 minutos de mi tiempo aproximadamente.

Mi participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, las encuestas serán anónimas, por ello serán codificadas utilizando un número de identificación. Si la naturaleza del estudio requiera su identificación, ello solo será posible si es que doy consentimiento expreso para proceder de esa manera.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo del proyecto, soy libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además, puedo finalizar mi participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio. Si sintiera incomodidad, frente a alguna de las preguntas, puedo ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Gracias por su participación.

Yo,..... doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal y escrita sobre el estudio mencionado anteriormente y he comprendido la información y las explicaciones alcanzadas por el equipo. He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este consentimiento estoy de acuerdo con que mis datos personales, incluyendo datos relacionados a mi salud física y mental o condición, y raza u origen étnico, podrían ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Como prueba de consentimiento voluntario para participar en este estudio, firmo a continuación:

Firma del participante y fecha

Nombre del participante

Firma del Investigador

Nombre del Investigador

Anexo 04

I. PRESENTACIÓN

Buenos días, estimada colega, me dirijo a Ud. Para solicitar su participación en el estudio titulado: "Calidad de vida profesional en enfermeras que laboran en emergencia" asegurándoles que los resultados serán confidenciales.

Marque la respuesta que crea conveniente marcando con un aspa (X) dentro del cuadro que corresponda al número según nivel:

DATOS GENERALES

1. Edad:.....
2. Sexo:
 - a. Masculino
 - b. Femenino
3. Grado académico obtenido:.....
4. Especialidad:
 - a. Si
 - b. No
5. ¿Cuántos años de servicio tiene?.....
6. Es Ud.-
 - Contratado
 - Nombrado
7. ¿Realiza otra labora adicional al asistencial?
 - Si, cual?:
 - No

Cuestionario

Conteste en la línea frente a cada frase, teniendo en cuenta como opción: nada (valores 1-2); algo (valores 3-4-5); bastante (valores 6-7-8) y mucho (valores 9-10).

| DIMENSIONES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Carga laboral | | | | | | | | | | |
| 1. Conflictos con otras personas en mi trabajo. | | | | | | | | | | |
| 2. Incomodidad física en mi persona por el | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| <p>área de mi trabajo.</p> <p>3. Falta de tiempo para mi vida personal.</p> <p>4. Interrupciones molestas en mi trabajo.</p> <p>5. El trabajo me genera estrés.</p> <p>6. Mi trabajo tiene consecuencias negativas para mi salud.</p> <p>7. Prisas por falta de tiempo para hacer mi trabajo</p> <p>8. Presión recibida para cumplir la calidad de mi trabajo</p> <p>9. Presión que recibo para mantener la carga de mi trabajo</p> <p>10. Carga de responsabilidad en mi trabajo.</p> <p>11. Carga de trabajo a la semana</p> | | | | | | | | | | |
| Motivación intrínseca | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <p>12. Recibo capacitación necesaria para realizar mi trabajo.</p> <p>13. Me siento motivada (o), con ganas de esforzarme</p> <p>14. Apoyo de mis compañeros para cumplir con la responsabilidad que me delegan.</p> <p>15. Estoy capacitada (o) para hacer mi trabajo actual.</p> <p>16. Separo las tareas profesionales al terminar mi jornada de trabajo</p> <p>17. Ganas de ser creativa (o)</p> <p>18. Lo que tengo que hacer me queda claro</p> <p>19. Mi trabajo es importante para la vida de otras personas</p> <p>20. Me siento orgullosa (o) de mi trabajo</p> <p>21. Apoyo de mi familia</p> | | | | | | | | | | |
| Apoyo directivo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |
| <p>22. La institución trata de mejorar mi calidad de vida en el trabajo</p> <p>23. Recibo información de mis jefes sobre los resultados de mi trabajo</p> | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 24. Reconocimiento del esfuerzo en mi trabajo por las personas donde laboro | | | | | | | | | | |
| 25. Posibilidad de expresar lo que pienso y necesito en mi trabajo | | | | | | | | | | |
| 26. Apoyo de mis jefes y directivos | | | | | | | | | | |
| 27. Tengo autonomía o libertad de decisión | | | | | | | | | | |
| 28. Es posible que mis propuestas sean escuchadas y aplicadas | | | | | | | | | | |
| 29. Satisfacción con el sueldo que recibo | | | | | | | | | | |
| 30. Se me permite ser creativa(o) en mi trabajo | | | | | | | | | | |
| 31. Existe variedad en mi trabajo | | | | | | | | | | |
| 32. Posibilidad de desarrollo y superación en mi trabajo | | | | | | | | | | |
| 33. Apoyo de mis compañeros para realizar mis actividades | | | | | | | | | | |
| 34. Satisfacción con el tipo de trabajo que realizo | | | | | | | | | | |
| 35. Calidad de vida global | | | | | | | | | | |

DESEMPEÑO LABORAL

| Nº | Items | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Durante el desempeño laboral pone en marcha los valores? | | | | | |
| 2 | En el equipo profesional toma en cuenta la igualdad? | | | | | |
| 3 | Su relación con el equipo de salud es cortés? | | | | | |
| 4 | El ambiente donde trabaja es cálido? | | | | | |
| 5 | Ud. Socializa fácilmente con los pacientes? | | | | | |
| 6 | Es importante que el profesional de la salud se mantenga actualizado? | | | | | |
| 7 | Considera importante los grados o títulos para su desempeño? | | | | | |
| 8 | La competencia profesional se mide por los años de experiencia? | | | | | |
| 9 | Se considera calificado de poder realizar un buen trabajo por su capacidad y años de experiencia? | | | | | |
| 10 | Ud. Cree que recibe la cantidad suficiente de capacitaciones por parte de su institución? | | | | | |
| 11 | Es necesario que la enfermera se ha capacitada periódicamente? | | | | | |
| 12 | Esta Ud. calificado para asumir roles de líder? | | | | | |
| 13 | Se considera capaz de cubrir un cargo administrativo? | | | | | |
| 14 | Considera Ud. la importante de la autonomía en la toma de decisiones? | | | | | |
| 15 | Se siente capaz de dar soluciones rápidas ante problemas? | | | | | |
| 16 | Analiza y piensa antes de tomar decisiones? | | | | | |
| 17 | Se adapta muy rápidamente a los turnos o guardias indicadas? | | | | | |
| 18 | Se adaptó rápidamente a los turnos en su ambiente laboral. | | | | | |
| 19 | Se siente capaz de laborar en dos establecimientos de salud en sus horas libres? | | | | | |
| 20 | Después de un doble turno se siente capaz de seguir trabajando? | | | | | |

8.4 Anexo N° 4 Plan de mejora

1. Introducción

El presente plan pretende ser un instrumento de mejora que dé respuesta a al resultado de mi tesis. Hoy en día la evaluación del desempeño es la forma mas usada para apreciar el desenvolvimiento del individuo en el cargo y su potencial de desarrollo. Siendo este proceso por medio del cual se estima el rendimiento global del empleado sobre el desarrollo de su trabajo, el cual tiene un rol importante, ya que deriva información valiosa sobre la eficiencia de sus funciones, y permite conocer las capacidades en cuanto a sus competencias, responsabilidades y conocimientos del puesto que desempeña. A su vez motivar a los trabajadores en el cumplimiento de las metas y en que esto genera para el hospital su reconocimiento y asegura permanecer en el tiempo y poder continuar ofreciendo empleo para ellos en el futuro. Y motivarlos con una cultura de amabilidad en donde se implemente el saludo, la buena actitud en el trabajo.

2. Justificación

El presente estudio surge con la motivación y el propósito de realizar un análisis profundo de la situación actual en cuanto a la calidad de vida profesional y cómo este afecta al desempeño laboral en enfermeras(os) Essalud chincha, así mismo la tesis constituirá una herramienta fundamental para el proceso de mejora en procura de optimizar la calidad de atención. iniciar un plan de seguimiento de mejora continua permitirá a la institución potencializar el crecimiento profesional y personal de cada uno de sus empleados, permitiendo así que los objetivos en común sean cumplidos favorablemente, todo esto a efecto de fomentar el mejor funcionamiento de la organización.

Otra razón por la cual se propone la realización del estudio, es porque traerá beneficios directos, entre los cuales se destacan la mejora en el desempeño

laboral que a su vez implica una mejora en varias áreas o aspectos del Esasalud como son la comunicación interna, la motivación de los empleados, la distribución de las áreas de trabajo, también se mejorará como consecuencia la productividad y la rentabilidad.

3. Objetivos

OBJETIVO GENERAL

- Diseñar un plan de mejoramiento de la calidad de vida profesional y desempeño laboral en enfermeras(os) Essalud chincha, 2017.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar la herramienta adecuada como aporte que permita mejorar la calidad de vida profesional.
- Promover el buen trato entre colegas y generar acciones preventivas orientadas a desarrollar un ambiente de trabajo productivo.
- Gestionar estrategias de comunicación interna que favorezcan la participación e integración del personal.

4. Plan de Mejora

| Problemas encontrados | Plan de acción | Se logra mejorar | Objetivos | Enfoque |
|---------------------------------|--|-------------------------|--|--|
| No existe el trabajo en equipo. | Realizar capacitación periódica enfocada a la importancia del trabajo en | Integrar al personal | Conservar los elementos que motivan al personal. | Dirigido al jefe de enfermeros y enfermeros en su totalidad. |

| | | | | |
|---|--|--|--|---|
| | equipo. | | | |
| Falta de capacitación y sensibilización a los enfermeros | Realizar talleres sobre calidad de vida una vez a la semana. | Brindar atención con calidad y calidez. | Involucrar a todos los enfermeros. | Dirigida a todos los enfermeros del Essalud. |
| Falta de talleres | Realizar taller sobre liderazgo y valores | Mejorar en el desempeño laboral | Motivar las relaciones interpersonales dentro y fuera del Hospital. | Beneficiar a todos los usuarios |
| No se brinda reconocimiento a los enfermeros por su buen trabajo realizado. | Premiar al enfermero que tenga el mejor desempeño laboral del mes | Mejorar el desempeño laboral | Motivar a realizar mejor su trabajo. | Dirigido a los enfermeros del Essalud |
| Hay conspiración entre colegas | Realizar charlas sobre desempeño laboral y Realizar gimnasia básica los días sábados | Desarrollo profesional, la integración y solución de conflictos. | Apoyo entre los compañeros y promover un íntegro desarrollo profesional. | Dirigida a todos los trabajadores del Hospital. |
| Falta de | Proponer a la | Clima laboral | Promover una | Dirigido al |

| | | | | |
|--|--|-----------|------------------------------|--------------------|
| equidad en la distribución del trabajo | jefa de enfermeras que el personal rote por todas las áreas de trabajo | favorable | mejor relación interpersonal | jefe de enfermeros |
|--|--|-----------|------------------------------|--------------------|

5. Evaluación

La evaluación se realizara trimestralmente, y con la realización del Curso Taller "Manejo del Estrés Laboral": Este curso está contemplado en el Plan Anual de Capacitación, en donde se espera que los trabajadores desarrollen competencias de trabajo en equipo.