

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADOS EN ENFERMERÍA
FACTORES DETERMINANTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL ASISTENCIAL EN EL HOSPITAL REGIONAL
II – 2 “JAMO” TUMBES 2017.

AUTORES

Vergara Huamán Liliana Elizabeth. Br. Enf.

Bartolo Chumo Víctor Manuel. Br. Enf.

ASESORA

Lloclla Sorroza Leslie Bequed. Lic. Enf.

CO-ASESORA

Delgado Medina Luz María. Lic. Enf.

TUMBES – PERÚ




UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA


INFORME DE TESIS

**FACTORES DETERMINANTES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PERSONAL ASISTENCIAL EN EL HOSPITAL REGIONAL II – 2 “JAMO”
TUMBES 2017.**

Br, VERGARA HUAMAN LILIANA ELIZABETH.


AUTORA

Br, BARTOLO CHUMBO VICTOR MANUEL.


AUTOR

Lic. Enf. LLOCLLA SORROZA LESLIE BEQUED.


ASESORA

Lic. Enf. DELGADO MEDINA LUZ MARIA.


CO-ASESORA



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Creada por Ley N° 24894 - 11 de Octubre de 1988
Ciudad Universitaria - Barrio Pampa Grande
Av. Tumbes N° 863
Tumbes - Perú

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADOS EN ENFERMERÍA A LOS BACHILLERES: VERGARA HUAMAN, LILIANA ELIZABETH Y BARTOLO CHUMO, VICTOR MANUEL

En los ambientes de la Escuela de Enfermería, de la Universidad Nacional de Tumbes, ubicada en la Ciudad Universitaria, siendo las 10:10 horas de día miércoles 19 de diciembre del 2018, se reunieron los miembros de jurado calificador: **Mg. Bedie Guevara Herbias** (Presidenta), **Mg. Víctor Guzmán Tripul** (Secretario) **Lic. Balgelica Cervantes Rujel** (Vocal), **Lic. Leslie Lloclla Sorroza**, (Asesora), **Lic. Luz María Delgado Medina** (Co-asesora), con el propósito de evaluar y calificar la sustentación de Tesis titulada: "Factores determinantes en el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Regional II-2 JAMO Tumbes 2017" Presentada por los Bachilleres en Enfermería: **Vergara Huamán, Liliana Elizabeth y Bartolo Chumo, Víctor Manuel.**

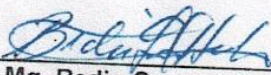
Luego de la exposición de los Bachilleres, los miembros de jurado procedieron a las preguntas pertinentes.

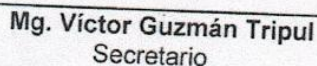
- Siendo las 12:00 horas del mismo día, se dio por concluida la exposición, invitando a los Bachilleres a retirarse del recinto en espera de su calificativo.
- Después de las deliberaciones y realizada la votación se obtuvo el siguiente calificativo:

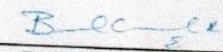
NOMBRE	CALIFICATIVO.
VERGARA HUAMAN, LILIANA ELIZABETH	BUENO
BARTOLO CHUMO, VICTOR MANUEL	BUENO

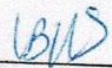
De inmediato se comunica el resultado de la evaluación.


- Siendo las 12:15 horas se dio por concluido el acto.
- Para mayor constancia firmamos la presente acta.


Mg. Bedie Guevara Herbias
Presidenta


Mg. Víctor Guzmán Tripul
Secretario


Lic. Balgelica Cervantes Rujel
Vocal


Lic. Leslie Lloclla Sorroza
Asesora.


Lic. Luz María Delgado Medina
Co-Asesora.

JURADO DE ANTEPROYECTO DE TESIS


Mg. Bedie Olinda Guevara Herbias


.....
Presidenta

Mg. Víctor Guzmán Tripul

.....
Secretario

Lic. Balgelica Cervantes Rujel

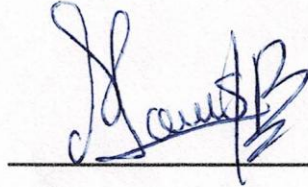

.....
Vocal

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Nosotros: Huamán Vergara, Liliana Elizabeth y Bartolo Chumo, Víctor Manuel, declaramos que la investigación realizada, presenta resultados originales, como producto de la investigación realizada, en cuanto a su concepción y análisis. Es producto de nuestro trabajo con el apoyo permitido de terceros en cuanto a su elaboración. Asimismo declaramos que hasta donde sé sabe no contiene material previamente publicado o escrito por otra persona excepto donde se reconoce como tal a través de citas y con propósitos exclusivos de ilustración o comparación. En este sentido, afirmamos que cualquier información presentada sin citar a un tercero es de nuestra propia autoría. Declaramos, finalmente, que la redacción de esta tesis es producto de nuestro trabajo con la dirección y apoyo de la asesora y co-asesora de tesis y jurados calificadores, en cuanto a la concepción y al estilo de la presentación o a la expresión escrita.



Vergara Huamán Liliana E.Br. Enf.



Bartolo Chumo Víctor M. Br. Enf.

CERTIFICACION DE ASESORIA

Lic. Enf. LLOCLLA SORROZA, LESLIE BEQUED. Docente Ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Facultad de Ciencias De La Salud- Escuela Académica Profesional de Enfermería.

CERTIFICA:

Que el Proyecto de Investigación:

Factores Determinantes en el Desempeño Laboral del Personal Asistencial en el Hospital Regional II – 2 "JAMO" Tumbes 2017.

Presentado por los bachilleres en Enfermería, ha sido asesorado por mi persona, y Co Asesorado por la Licenciada en Enfermería DELGADO MEDINA, LUZ MARIA. Por tanto queda autorizada su presentación al jurado evaluador, para su revisión y aprobación correspondiente.

En fe de lo expuesto firmamos:



Delgado Medina Luz María

Co-asesora



Leslie Bequed Lloclla Sorroza

Asesora

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a las personas más importantes de mi vida: A Dios por darme el privilegio de vivir y no abandonarme en los momentos más difíciles de mi vida.

Con Amor y Cariño a mis queridos Padres: Miguel y Esperanza por el sacrificio, esfuerzo y constante apoyo, a mis hermanos por ser el motor que me impulsa a seguir creciendo personal y profesionalmente.

Vergara Huamán, Liliana.

A Dios, padre celestial, por brindarme la oportunidad de vivir un día más y por guiarme en este trayecto de mi vida.

A mi madre Francisca Chumo Rondoy, a mi abuelita Rosa Rosales Cisneros; a mi esposa: Lucy Velasco Flores, y mis hijos Dalexandro y Steven por ser las personas fundamentales en mi vida por su apoyo, cariño incondicional y por ser el motor que me impulsan a seguir creciendo en esta sociedad profesionalmente.

Bartolo Chumo, Víctor.

AGRADECIMIENTOS

Los investigadores al realizar esta investigación considerada importante, que ha demandado; un arduo trabajo, la superación de muchas dificultades, por lo que es necesario manifestar un profundo agradecimiento y reconocimiento a las personas que facilitaron en todo lo posible su realización, en condición de asesores, informantes y/o entrevistados. A todos y cada uno de ellos que dedicaron su tiempo, contribuyendo con sus aportes al enriquecimiento de esta investigación, nuestro sincero agradecimiento:

- ✓ A la Lic. Enf. Lloclla Sorroza Leslie Bequed, por aceptar asesorar la realización de la Tesis, gracias por acompañarme en este camino que culmina en el presente informe final de tesis, por compartir conocimientos.
- ✓ A los miembros del Jurado por quienes se puede cristalizar un objetivo más en el camino de nuestra formación profesional, como un paso para lograr las metas y anhelos trazados para lograr ser buenas profesionales; Mg. Bedie Olinda Guevara Herbias, Lic. Balgelica Cervantes Rujel. y Mg. Víctor Guzmán Tripul
- ✓ A los trabajadores del Hospital Regional de Tumbes, que supieron comprender y aportar con esta investigación; sin ellos no hubiera sido posible ejecutar la presente investigación, a todos los que participaron de manera desinteresada y supieron apoyarme en todo lo que les fue posible.

Los autores

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN.....	11
CAPITULO I	
MARCO TEORICO.....	14
CAPITULO II	
MATERIALES Y METODOS.....	22
CAPITULO III	
RESULTADOS.....	24
CAPITULO IV	
ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	40
CONCLUSIONES.....	43
RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45
ANEXOS.....	49

RESUMEN

La investigación titulada: Factores determinantes en el desempeño laboral del personal asistencial en el Hospital Regional II-2 “JAMO” Tumbes 2017, se realizó con el Tipo Cuantitativo y diseño no experimental – descriptiva; transeccional, con el objetivo general de identificar los factores que determinan el desempeño laboral, del personal asistencial, del Hospital Regional “JAMO” II-2 de Tumbes.; obteniendo como resultado, la afirmación de la hipótesis planteada; confirmando que si existen factores extrínsecos e intrínsecos, son determinantes en el desempeño laboral del personal asistencial en el contexto laboral de la institución en estudio, resaltándose la determinación mayoritaria de los factores extrínsecos, entre ellos las condiciones higiénicas en un 85.3%, mientras que de los factores intrínsecos se destaca favorablemente la identidad con la labor asistencial en 95.6%.

Palabras claves: Factores Determinantes, Desempeño Laboral, Personal Asistencial.

ABSTRACT

The research entitled: Determining factors in work performance, care personnel in the Regional Hospital II-2 "JAMO" Tumbes 2017, was published with the Quantitative Type and non-experimental design -descriptive; transectional, with the general objective of identifying the factors that determine the work performance of the care personnel, of the Regional Hospital "JAMO" II-2 of Tumbes; Obtaining as a result, the affirmation of the proposed hypothesis; confirming that there are extrinsic and intrinsic factors, are determining factors in the work performance, personal assistance in the work context, the institution in the study, the majority administration of extrinsic factors, among them the hygienic conditions in 85.3%, while the intrinsic factors favorably stand out the identity with the assistance work in 95.6%.

Keywords: Determining Factors, Work Performance, Assistance Personnel.

INTRODUCCIÓN

Las Empresas, de Servicios Públicos y Privados, han mostrado desde hace algún tiempo un interés repentino por la plena satisfacción del cliente. Esto se debe en gran parte a que, en este sector, la constitución de 1991 definió: "los servicios públicos como inherentes a la finalidad social del estado y rompió el tradicional monopolio, cuando decretó que podían ser prestados por el Estado directa o indirectamente, por comunidades organizadas o por particulares a través de tipos societarios".¹

Considerando que en la actualidad la prestación de servicios públicos, es vista como un negocio lucrativo, se ha generado una competencia con organizaciones privadas, que permiten contar con mayores opciones de elección por aquellas que brinden mejores beneficios a los usuarios, quienes a pesar de tener la necesidad de utilizar estos servicios tienen la libertad de escoger la empresa que satisfaga la misma. Condicionando con esto a que las organizaciones estén obligadas a crear conciencia de que los consumidores solo pagarán por aquello que llene sus expectativas.

Las empresas que pueden lograr esta expectativa, son aquellas que desarrollan estrategias basadas en conseguir que sus empleados sientan la empresa como propia por medio de la motivación, que garantice una entrega total de los empleados con el consecuente desempeño extraordinario de sus funciones, para que finalmente se reflejen en la satisfacción total por parte de las personas que acuden en busca de los servicios, quienes sentirán haber recibido más de lo que esperaban. En este sentido, las exigencias actuales planteadas para las empresas del área de salud, que quieren permanecer en el contexto, están obligadas a satisfacer a sus clientes fomentando la lealtad invirtiendo considerablemente en la motivación de sus trabajadores.²

En el contexto nacional se han generado empresas prestadoras de servicios de salud ya sea con SERVIX, Clínicas especializadas, empresas de venta de recursos tecnológicos de punta, incremento de instituciones capacitadoras por áreas de especialidad, entre otras. Las que a su vez van en constante aumento, generando fuentes de trabajo para el personal asistencial, que a su vez es subempleado.

Tumbes departamento fronterizo del Perú, con 241,000 habitantes; no es ajeno a esta realidad y en el área laboral del Hospital Regional de Tumbes II-2 "José Alfredo Mendoza Olavarría", resulta importante conocer aquellos factores que repercuten en el rendimiento laboral del personal asistencial. La mencionada institución hospitalaria es el único recurso de salud que cuenta: con servicios especializados y personal preparado para resolver los problemas de salud que se presentan cotidianamente, con una unidad de capacitación organizada, con un departamento de epidemiología que vigila la seguridad del trabajador y trata de proporcionar un contexto laboral seguro y con los recursos mínimos necesarios, para un trabajo satisfactorio tanto para el equipo de salud como para las personas que acuden en busca de ella.

El Hospital Regional de Tumbes II-2 "José Alfredo Mendoza Olavarría" es una institución pública descentralizada del ministerio de salud, que brinda a la población de la región de tumbes atención integral ambulatoria y hospitalaria especializada, con énfasis en la prevención, tratamiento, recuperación y rehabilitación de problemas de salud de la población. Para ello, cuenta con una infraestructura mínimamente acondicionada, con equipos tecnológicos modernos, equipos de especialistas que brindan asistencia médica a la población, y un equipo de profesionales, técnicos y operativos que respaldan la gestión institucional orientada a garantizar el Bienestar de toda la población tumbesina.

Contándose con todos los recursos mencionados, se ha podido percibir descontento laboral en los diferentes grupos ocupacionales, en las diferentes áreas de trabajo, que han repercutido en el prestigio institucional,

generado descontento en la población meta. Motivando el desarrollo de la presente investigación.

Determinar científicamente los factores que condicionan el problema en estudio considerándose en primer lugar el clima organizacional, se convierte en una necesidad urgente. De allí que los resultados obtenidos proporcionan una información científica sobre factores condicionantes del desempeño laboral en el personal asistencial, conocimiento que permitirá elaborar planes de mejora que garanticen una prestación del servicio de salud satisfactorias en la institución en estudio.³

CAPÍTULO I

MARCOTEÓRICO

Se conoce como factor a aquello que contribuye a lograr un efecto; en el caso del desempeño del personal asistencial se consideran determinantes para su actuar a elementos como la salud, conceptualizada esta como un estado de completo bienestar, tanto físico con el funcionamiento de las células, tejidos y órganos, mental con equilibrio emocional y social con buenas relaciones sociales.⁴

Para un adecuado desempeño asistencial es necesario considerar otros factores como son: El peligro que representan situaciones con un determinado potencial de daño en términos de lesiones o alteraciones del contexto. Otro factor es el de riesgo cuando se da una combinación de la frecuencia o probabilidad de la materialización de un peligro, catalogado como accidente laboral ocasionado por causa del trabajo ejecutado por el trabajador. Según la naturaleza del accidente puede ser: Blanco cuando la distancia al accidente es cercana y el empleado no sufre daño físico; es leve cuando no pone en peligro la vida del empleado y es grave cuando el peligro puede causar la muerte.⁵

De modo general se consideran dos grandes grupos de factores por la naturaleza de su procedencia y pueden ser:

Extrínsecas.- Cuando están relacionadas con las condiciones de trabajo que pueden influenciar significativamente en los riesgos de la seguridad en la salud del personal, de acuerdo a la ley 31/1995 en su artículo cuarto. En la que se consideran de modo general, la naturaleza de las instalaciones, los equipos y productos existentes como agentes físicos, químicos y biológicos existentes en el ambiente de trabajo.

Los procedimientos, las características de los recursos, la naturaleza de la organización y ordenación del modo como está expuesto el personal

asistencial en la institución de salud o centro laboral. Todos ellos están agrupados como: Factores o condiciones físicas de seguridad, son de carácter material, vehículos de transportes de pacientes o de material hospitalario, maquinas, herramientas, espacios de trabajo, instalaciones eléctricas, etc.

Factores condicionantes de tipo físico como: El ruido, vibraciones, iluminación, condiciones termohigrometricas, radiaciones entre otras. A lo que se añaden los condicionantes químicos que afectan la salud de las personas. Los factores organizacionales catalogados como extrínsecos son considerados como determinantes en el desempeño laboral y uno de ellos es el reparto de las tareas entre los trabajadores, los horarios por turnos, las relaciones interpersonales a nivel físico, mental, emocional y social.⁶

Los seres humanos responden de manera única a situaciones similares de trabajo, determinadas como factores intrínsecos al ser dependientes de cada persona, entre ellas se consideran:

Factores psicosociales propias del individuo y se relacionan con las características de su personalidad, su vulnerabilidad, su ubicación en el medio ambiente laboral y las condiciones en que se desarrolla la tarea asignada. Las condiciones micro sociales del entorno, situaciones socioeconómicas, educativa y las relaciones intrafamiliares. También se consideran los factores macro sociales del entorno como lo es la situación política, económica y social de la localidad y del país.⁷

Cuando se habla de desempeño laboral se alude a las personas que realizan actividades propias de cada empresa, por lo que uno de los factores de mayor influencia para su rendimiento, es la motivación, que origina satisfacción laboral motivada directamente por el trabajo que realiza, de los elementos como: El trabajo en sí mismo, el reconocimiento de la contribución a los logros y la posibilidad de desarrollo personal.

La motivación, se resume en el deseo, de obtener todas aquellas razones que sirven de motor para la forma de actuar del ser humano, siendo

esto algo tan sencillo de entender, muchos autores desde siglos atrás se han atrevido a investigar y a desarrollar teorías sobre el tema. Incluso filósofos como Sócrates, Platón, Aristóteles y Tomas de Aquino, entre otros. Quienes hacían énfasis en la naturaleza irracional e impulsiva de los motivos y en la división del alma y el cuerpo, Descartes distinguió entre aspectos pasivos (cuerpo) y activos (mente) de la motivación. Posteriormente Charles Darwin propuso la idea de instinto y su origen genético.⁸

La psicología, los economistas, otros estudiosos administrativos y organizacionales e incluso los economistas han estudiado la motivación, incluso economistas y estudiosos de las teorías administrativas y han demostrado que la carencia de motivaciones conlleva a la insatisfacción laboral generando graves consecuencias a nivel organizacional y por ende económico. El psicoanálisis, ha mostrado como se relaciona con las pulsiones inconscientes de la vida psíquica del individuo. Autores como Taylor han demostrado como mediante un sistema de incentivos salariales se motivaba a los trabajadores.⁹

Elton Mayo y otros investigadores de las relaciones humanas concluyeron que era posible motivar a los empleados reconociendo sus Necesidades sociales y haciendo que se sintieran útiles e importantes. Por otro lado según Mc Gregor y sus concepciones sugería que se debía propiciar un clima que conceda a los empleados una perspectiva de superación personal. Teorías que plantean diferentes tipos de motivación laboral como:

1. Se puede aumentar la motivación laboral mejorando los factores que satisfagan necesidades básicas relacionadas con el contexto laboral que permitan a los individuos satisfacer necesidades de orden superior y que eviten la insatisfacción laboral.

2. Fomentar el enriquecimiento del trabajo, con multitud de puestos de trabajo con tareas especializadas y fraccionadas, que le permitan al trabajador intervenir en la planificación y el diseño de tareas que permitan una constante superación personal y profesional.

3. La adecuación persona /puesto de trabajo que permite incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollarlo y promueva mejorarlo rompiendo con lo rutinario.

4. El reconocimiento del trabajo efectuado por los integrantes de la institución especialmente del jefe.

5. Evaluación del rendimiento laboral dando a conocer los resultados de la conducta laboral, proporcionar la información obtenida al trabajador, lo que se constituye un importante estímulo motivador.

El rendimiento es una variable que hace referencia al nivel de desempeño obtenido en una tarea. Hay que distinguirlo del resultado, el cual a su vez, depende del esfuerzo que decide hacer el trabajador como fruto de su motivación que es energizante y mantenedora de la tensión activa hasta la consecución del objetivo o meta. Una vez que ha comenzado el proceso laboral, la percepción de un buen desempeño y unos resultados satisfactorios va a incrementar la motivación.

El desempeño percibido se convierte así en un elemento modulador de la motivación, en cuanto su percepción satisface directamente necesidades como la de autorrealización y conduce a resultados que también satisfacen otras necesidades. En definitiva, este es un proceso circular en el que inicialmente la motivación es un elemento motor del desempeño, esta una vez percibida va a incidir en el mismo.

El personal de asistencial como seres humanos participes de todas las necesidades humanas, en este proceso de satisfacción y tras haber satisfecho otras necesidades fisiológicas, las de seguridad y protección, buscamos satisfacer nuestra necesidad de amor y sobre todo de pertenencia, al lograr formar parte del personal asistencial en una institución de salud, que al pertenecer al gremio, o a una organización civil,

gubernamental o privada; satisface sus necesidades y también de no satisfacerlas.¹⁰

Si el personal asistencial no puede satisfacer sus necesidades de autoestima y mucho menos de autorrealización, se prevé la baja calidad de la atención que pudiera proporcionar y no solo se agrega esto, sino que se producen sentimientos y sensaciones que llevan a la decadencia del propio ser, Kozier, 1998, comenta que un individuo con mala autoestima puede tener insatisfecha toda o parcialmente su necesidad de autoestima; así mismo un individuo con su necesidad de pertenencia insatisfecha puede tener problemas en su rendimiento profesional.¹¹

Como una disciplina profesional, una herramienta de trabajo, una oportunidad de trascender y perpetuar un conocimiento y una atención, una forma de vida, y un recurso indispensable para la salud de las poblaciones, nos da la pauta para satisfacer toda la escala de necesidades siempre que se viva con la actitud adecuada y se busquen las oportunidades, por el contrario se facilitara la insatisfacción personal, profesional y laboral, así como la frustración de diversos sentimientos que repercuten en el estado de salud del profesional y su calidad de vida.¹²

Las investigaciones en el campo de la salud desde una percepción empresarial son de constante interés, pocas veces se ha considerado que las prestaciones de salud sean rentables económicamente, al respecto son varios los estudiosos de este fenómeno social que va en aumento, así es Cuadra quien se preocupa por el aspecto motivacional del trabajador, desarrollando el Modelo Motivacional laboral como Diagnostico en función de las políticas de recursos humanos en Madrid el 2008, quien encontró una correlación de 0,69 entre los conceptos de expectativas de recompensa de ambas escalas y no significativa, entre auto competencia y auto eficiencia.

El tercer estudio, comparó los resultados obtenidos según el modelo propuesto con escalas basadas en el modelo de Vroom, obteniéndose una correlación global de 0,59 entre ambos modelos. El cuarto estudio utilizó como criterio de validez externa una medida de motivación auto percibido.

Los resultados de este estudio y los del estudio número uno, permitieron mejorar el modelo. El cual obtiene un buen ajuste como predictor de la motivación auto percibida en los análisis de ecuaciones estructurales.

El indicador de motivación generado por el método tiene una correlación de 0.57 con la motivación auto percibido.¹³

Bautista, Luz; et: Desempeño laboral de los enfermeros (as) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander, con el motivo de calificar el desempeño profesional de los egresados del programa de enfermería que ejercen su profesión en instituciones hospitalarias. Colombia, 2012, Obteniendo resultados en que el 85% de los egresados de manera satisfactoria realizan acciones gerenciales, administrativas y del cuidado, y solo el 50% de estos desarrolla actividades de educación e investigación. Llegando a la conclusión de que los culminados del programa de enfermería de la Universidad Francisco de Paula Santander consideran que los contenidos aprendidos durante su carrera son excelentes y buenos, y les ha permitido en la práctica profesional desempeñar diversidad de cargos y acciones.¹⁴

Jaén, Marian: Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de los factores psicosociales, con el objetivo de conocer las variables de personalidad, motivación y percepción de los factores psicosociales del entorno organizacional para calificar el rendimiento laboral de un grupo de trabajadores mexicanos del ámbito de la seguridad privada. En Madrid, 2010, Los resultados obtenidos demostraron la existencia de relación positiva entre la variable motivación y rendimiento laboral, relación parcial entre la variable estabilidad emocional y rendimiento laboral; relación negativa entre rendimiento y apoyo organizacional, control y recompensas, así como relación positiva con la demanda cognitiva. Se llegó a la conclusión según los resultados de los diferentes análisis de regresión múltiple realizados que en el entorno laboral lo que juega un rol sumamente importante en la motivación y las demandas cognitivas.¹⁵

Oñates, Yoleida: Factores determinantes del rendimiento laboral del personal médico, enfermería y auxiliares de medicina simplificada en la consulta de atención integral, Municipio sanitario N° 9. Simón Planas. Colombia, 2008, Lara. Se concluyó que el 76,5% consideran factores individuales determinantes en el rendimiento laboral que son las capacitaciones y las responsabilidades; mientras que, en igual porcentaje, estimaron los determinantes organizacionales de los cuales resaltaron los aspectos de estructura/ cultura, la asignación de vehículos, distribución de insumos, la disposición de los equipos médicos y condiciones de las infraestructuras. ¹⁶

En el Perú se han encontrado estudios realizados por: Bobbio, Lucia y Ramos Willy: Satisfacción laboral y factores asociados en el personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú para determinar la satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo. En Lima, el 2010. El 22.7% del personal médico se encontraba satisfecho, la satisfacción en el grupo compuesto por enfermeras y obstetras fue del 26.2%; mientras que, en el personal técnico de enfermería, la satisfacción laboral fue del 49.4%. El análisis multivariado mostró que en el personal asistencial médico los factores asociados a satisfacción laboral fueron la adecuada ($p=0.003$) y el tener adecuada relación con sus jefes de servicio ($p=0.023$). Los factores asociados a satisfacción en personal asistencial de enfermería y obstetricia fueron la adecuada ($p=0.003$) y las adecuadas oportunidades de promoción y ascenso ($p=0.006$); mientras que, en el personal asistencial técnico fueron la satisfacción con el salario mensual ($p<0.001$) y con la supervisión ejercida sobre ellos ($p<0.001$). Existe un mínimo porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico del HNMD el cual está por debajo de lo reportado. ¹⁷

Torres Ruiz, Zenia: Relación entre la motivación al trabajo y el rendimiento laboral del profesional de enfermería del Hospital de Yarinacocha- Pucallpa, con el objetivo de determinar el grado de relación existente entre la motivación al trabajo y el rendimiento laboral del

profesional de enfermería del Hospital de Apoyo N° 2 de Yarinacocha. En Perú, Pucallpa el año 2005. Los resultados demuestran en cuanto a las Condiciones Motivacionales Internas, el factor relevante fue el poder con una correlación significativa con el rendimiento laboral de 0.63, concerniente al rendimiento laboral y el factor reconocimiento es significativo se señala la correlación de 0.37; en cuanto al grupo de factores los medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo, se evidenció una correlación de 0.34 entre la expectativa y el rendimiento laboral. En lo que respecta a condiciones motivacionales externas, la correlación más significativa es de 0.45, entre la supervisión y el rendimiento laboral, y por último el factor promoción con una correlación de 0.44 con rendimiento laboral; respecto a rendimiento laboral, los factores más relevantes fueron el factor de crecimiento personal con un 67% ejecutan sus actividades con eficiencia, seguido de factor de liderazgo con un 65.3% y en tercer lugar el factor de satisfacción al cliente con un 59.2%. Como conclusión se comprueba estadísticamente que existe un alto porcentaje de correlación positiva entre el trabajo motivacional y el rendimiento laboral en un 95% según el coeficiente de contingencia.¹⁸

CAPÍTULO III

MATERIALES Y METODOS

2.1.- TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Cuantitativa.

2.2.- DISEÑO METODOLOGICO:

No experimental – descriptiva – transeccional.

POBLACIÓN Y MUESTRA:

Población: La población en estudio fue de 468 trabajadores del área asistencial que labora en el hospital Regional de Tumbes II-2 “JAMO” 127.

Muestra: Determinada estadísticamente con la fórmula para poblaciones finitas resultado de 68.

$$n_0 = \frac{(1.96)^2 \times (468) \times (0.5) \times (0.5)}{(1.96)^2 \times (0.5) + (0.10)^2 \times (467)}$$

$$n_0 = \frac{79.8286}{1 + \frac{79.8286}{468}}$$

$$n_0 = 68.1961$$

$$n_0 = 68$$

CRITERIOS DE SELECCIÓN

DE INCLUSION

- ✓ Profesionales de la salud que laboren en el Hospital Regional de Tumbes II-2 “JAMO”
- ✓ Personal asistencial que acepte voluntariamente ingresar a la investigación que laboren en la institución.

DE EXCLUSION

- ✓ Profesionales de salud que trabajen en la institución y no acepten participar en la investigación.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario (Anexo 2), el que fue sometido a validez estadística por el profesional competente. Obteniéndose $x = 0.74$ y la prueba de ítems, en $r = 0.45$ lo que determinó la validez del instrumento"

Luego de recolectar los datos fueron sometidos al sistema SSPS para ser codificados y se obtuvieron los resultados que se detallan en el capítulo de análisis y discusión.

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.

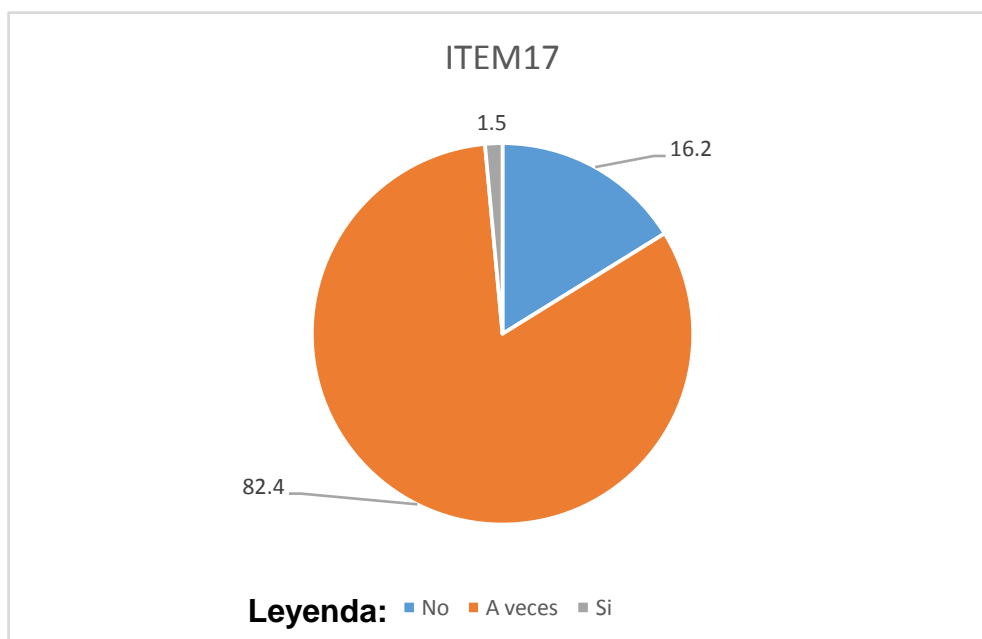
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición	Criterios de valoración
VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL	El desempeño es una variable dependiente del esfuerzo que se realiza y de otras variables tanto personales (habilidades y conocimientos), como el ambiente laboral.	Se refiere a lo que en realidad hace el trabajador y no solo lo que saber hacer, por lo tanto le son esenciales aspectos tales como: las aptitudes, el comportamiento de la disciplina y las cualidades que se requieren en el desempeño de determinadas ocupaciones o cargos y, por ende, la idoneidad demostrada.	Planificación	Escala de likert	SIEMPRE=4 REGULAR=3 A VECES=2 NUNCA=1
			Responsabilidad		
			Iniciativa		
			Oportunidad		
			Calidad del trabajo		
			Cantidad de trabajo		
			Relaciones interpersonales		
			Cumplimiento de las normas		
VARIABLE INDEPENDIENTE: FACTORES DETERMINANTES	Los factores determinantes constituyen un elemento. Circunstancia, influencia, que contribuye a producir un resultado que causa que provoque cierto hecho; esta cuestión determinante desencadena un proceso inesperado.	Son las circunstancias que contribuyen a producir un buen desempeño laboral en el personal asistencial de la institución en estudio.	Disposición al trabajo	Escala de likert	
			Capacidad de trabajo		
			Recursos de trabajo		

CAPÍTULO IV RESULTADOS

I.A.- FACTORES DETERMINANTES EXTRINSECOS

1.1.- REFERENTE A RECURSOS DE TRABAJO

GRÁFICO N° 01

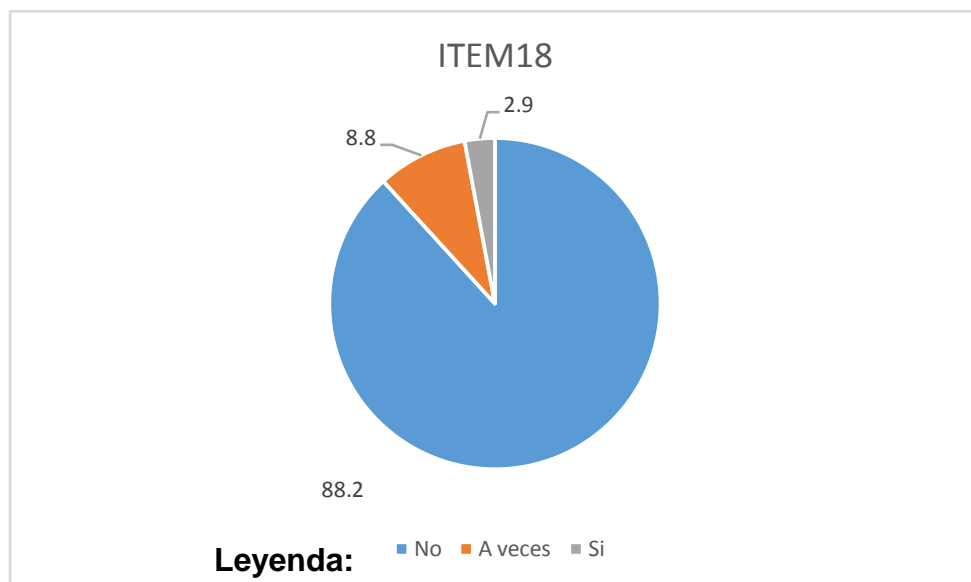


Fuente: Cuestionario elaborado para el Proyecto Factores Determinantes en el desempeño laboral del personal Asistencial por los investigadores.

Interpretación. - Se aprecia que el personal asistencial afirma que existe un recurso de trabajo de un 82,4%.

1.2.- CONDICIONES FISICAS DE SEGURIDAD EN RELACION A EQUIPOS PARA PROCEDIMIENTOS INVASIVOS.

GRÁFICO N° 02

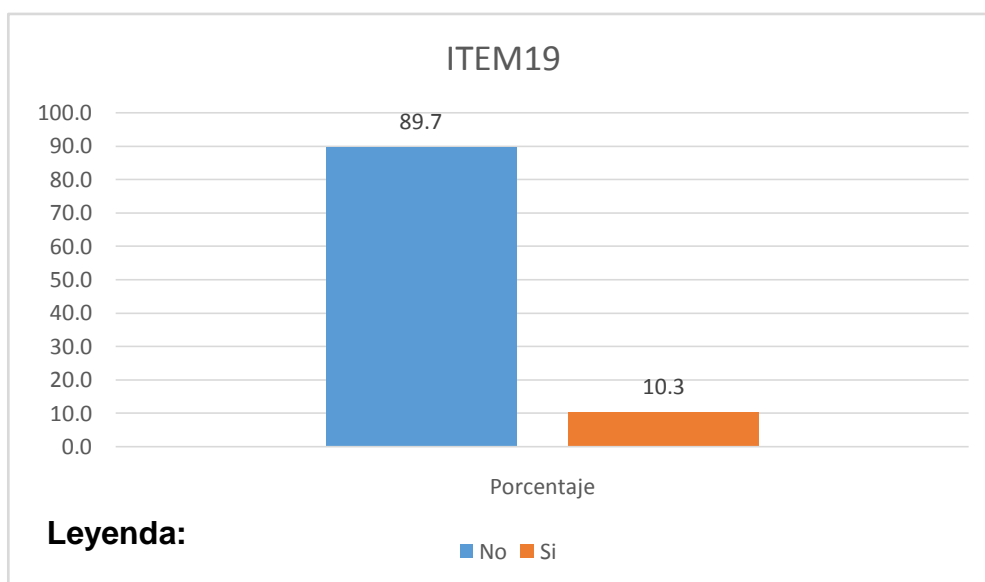


Fuente: Cuestionario elaborado para el Proyecto Factores Determinantes en el desempeño laboral del personal Asistencial por los investigadores.

Interpretación. - Se aprecia que el mayor número de personal asistencial de la institución en estudio consideran en el 88.2% que es negativo según equipos de procedimientos.

1.3.- REFERENTE A LA INFRAESTRUCTURA

GRÁFICO N° 03

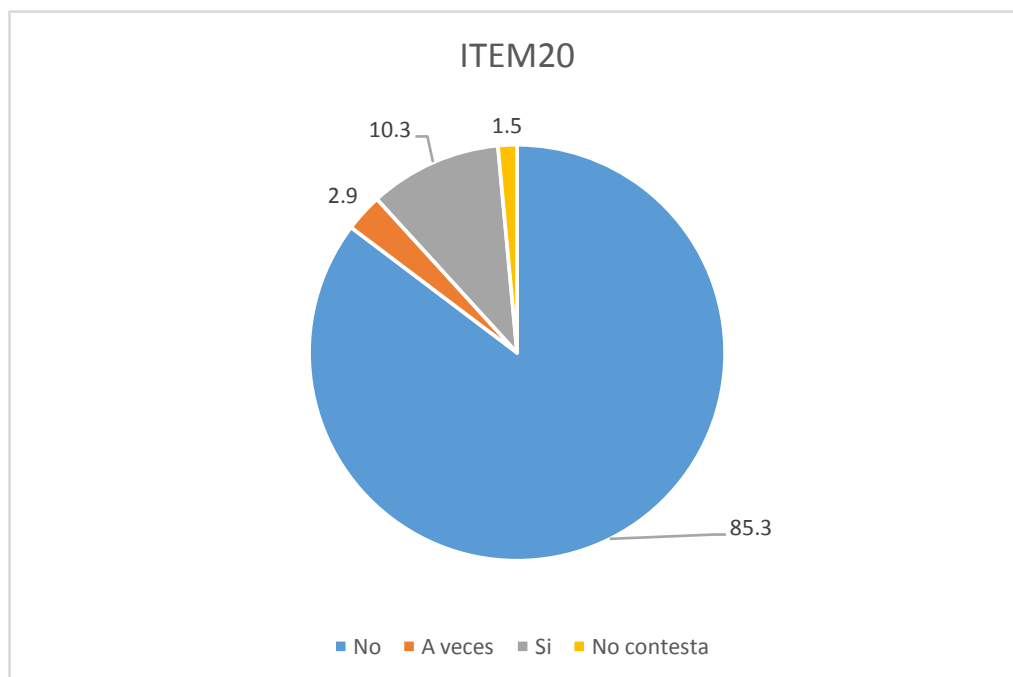


Fuente: Cuestionario elaborado para el Proyecto Factores Determinantes en el desempeño laboral del personal Asistencial por los investigadores.

Interpretación. - Se pudo encontrar que el mayor porcentaje respondieron que la seguridad de la infraestructura es negativa en un 89,7%.

1.4.- REFERENTE A LAS CONDICIONES HIGIENICAS

GRÁFICO N° 04

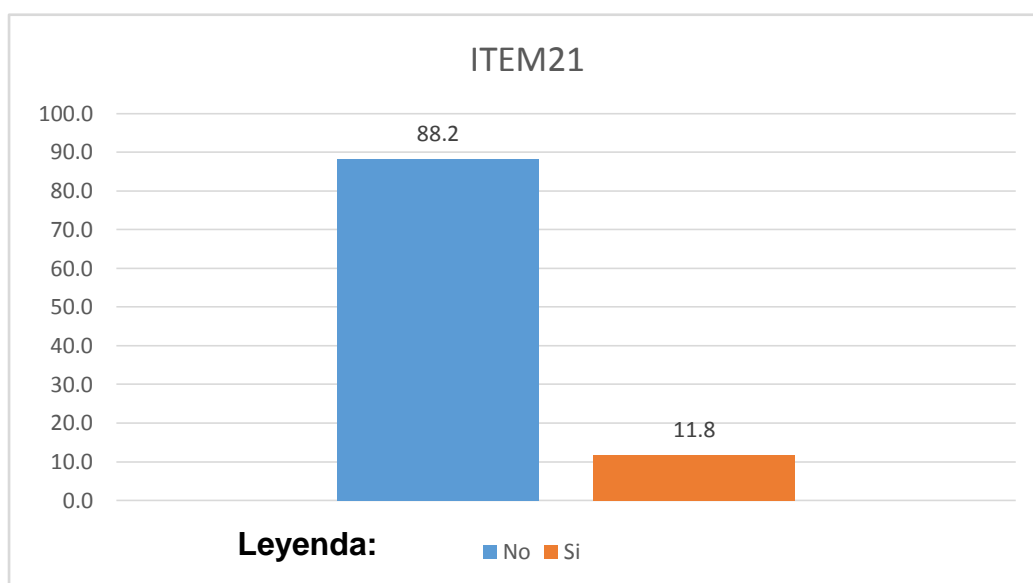


Fuente: Cuestionario elaborado para el Proyecto Factores Determinantes en el desempeño laboral del personal Asistencial por los investigadores.

Interpretación. - Se aprecia que el personal asistencial del hospital en estudio refiere tener condiciones higiénicas negativas en un porcentaje de 85,3%.

1.5.- CONDICIONES DE SEGURIDAD

GRÁFICO N° 05

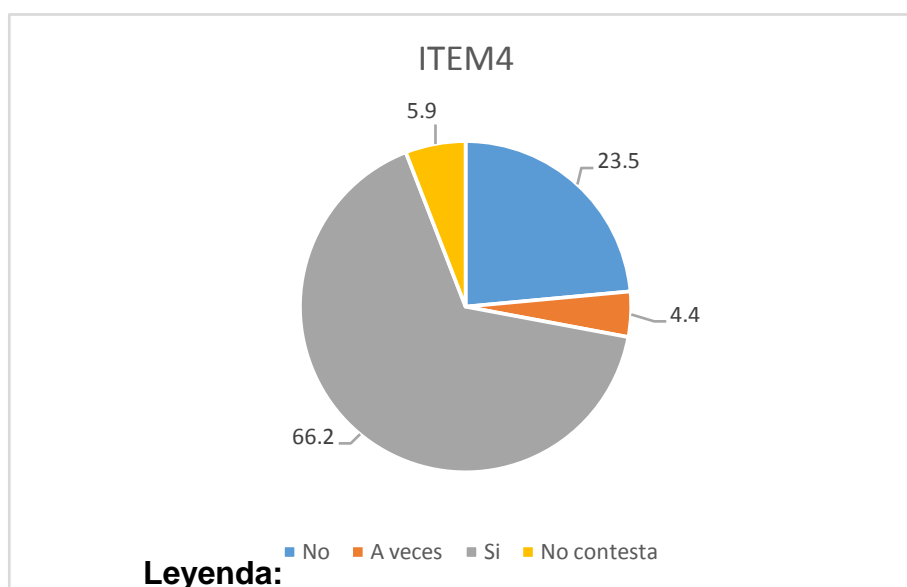


Fuente: Cuestionario elaborado para el Proyecto Factores Determinantes en el desempeño laboral del personal Asistencial por los investigadores.

Interpretación. - Se obtuvo que el 88.2% del personal asistencial considera a que las condiciones de seguridad ambiental y de personal de vigilancia son negativas.

1.6.- REFERENTE AL HORARIO DETRABAJO

GRÁFICO N° 06

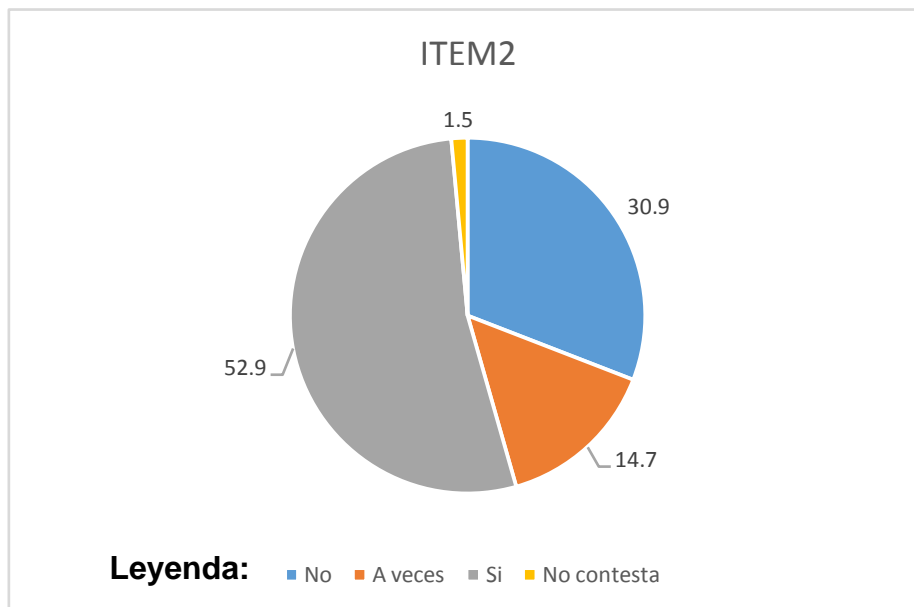


Fuente: Cuestionario elaborado para el Proyecto Factores Determinantes en el desempeño laboral del personal Asistencial por los investigadores.

Interpretación. - Obtuvo que el mayor porcentaje del personal asistencial se identifica positivamente con su horario de trabajo en 66,2%.

1.7.- REFERENTE A MOTIVACION INSTITUCIONAL

GRÁFICO N° 07



Fuente: Cuestionario elaborado para el Proyecto Factores Determinantes en el desempeño laboral del personal Asistencial por los investigadores.

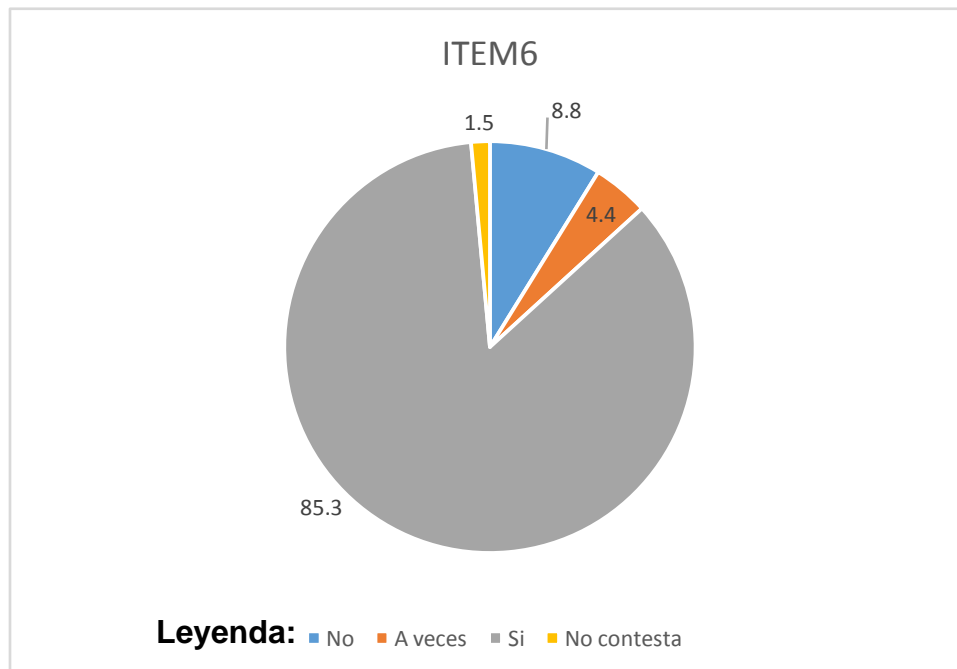
Interpretación. - Se pudo obtener como resultado que existe un 52.9 % del 100% del personal asistencial que aprecia a consideración motivacional, con reconocimientos y/o con capacitaciones de la institución.

I. B-1.- FACTORES DETERMINANTES INTRINSECOS

B.1.- REFERENTE AL ÉXITO EN EL LOGRO DE METAS

PERSONALES

GRÁFICO N° 08

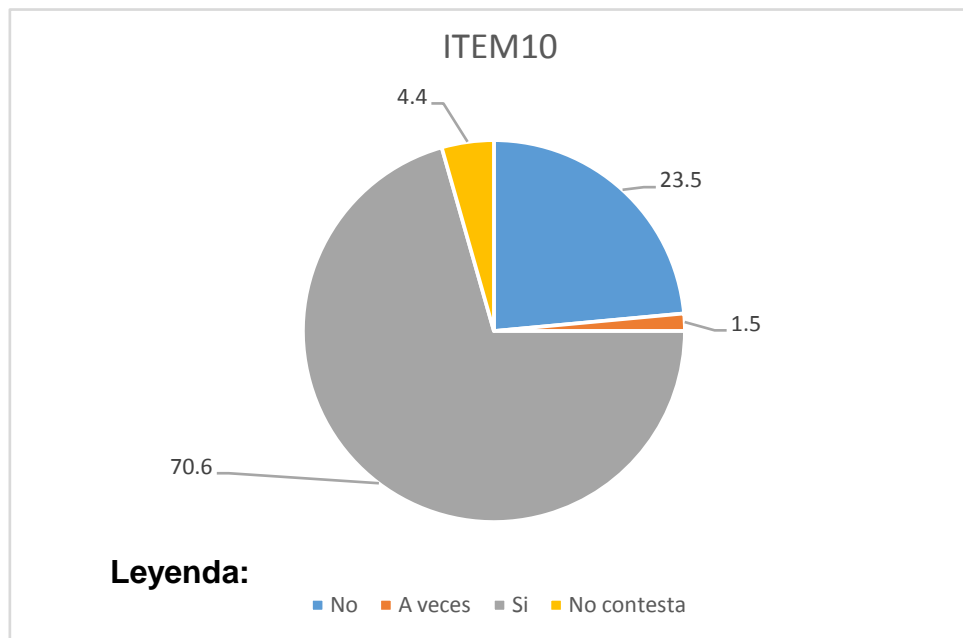


Fuente: Cuestionario elaborado para el Proyecto Factores Determinantes en el desempeño laboral del personal Asistencial por los investigadores.

Interpretación. - Se aprecia que el éxito en el logro de metas en 85.3% personales hay un porcentaje es positivo del. Que resulta mayoritario.

B.2.- REFERENTE A LA APLICACIÓN DE CONOCIMIENTOS

GRÁFICO N° 09

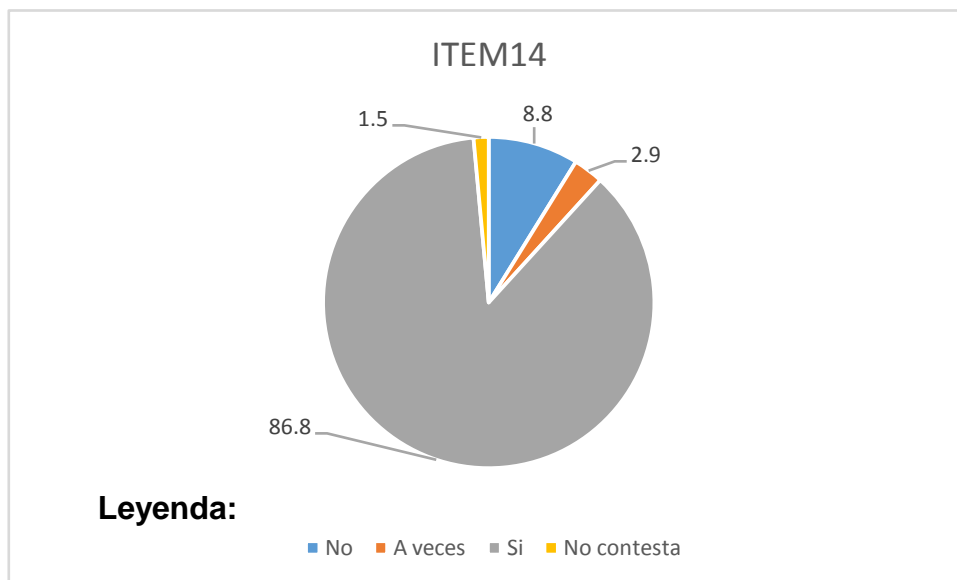


Fuente: Cuestionario elaborado para el Proyecto Factores Determinantes en el desempeño laboral del personal Asistencial por los investigadores.

Interpretación. - Se obtuvo como resultado relevante que hay un porcentaje de 70,6% referente a la aplicación de conocimientos, durante su desempeño laboral de carácter asistencial.

B.3.- REFERENTE AL RECONOCIMIENTO Y DESARROLLO DE COMPETENCIAS

GRÁFICO N° 10



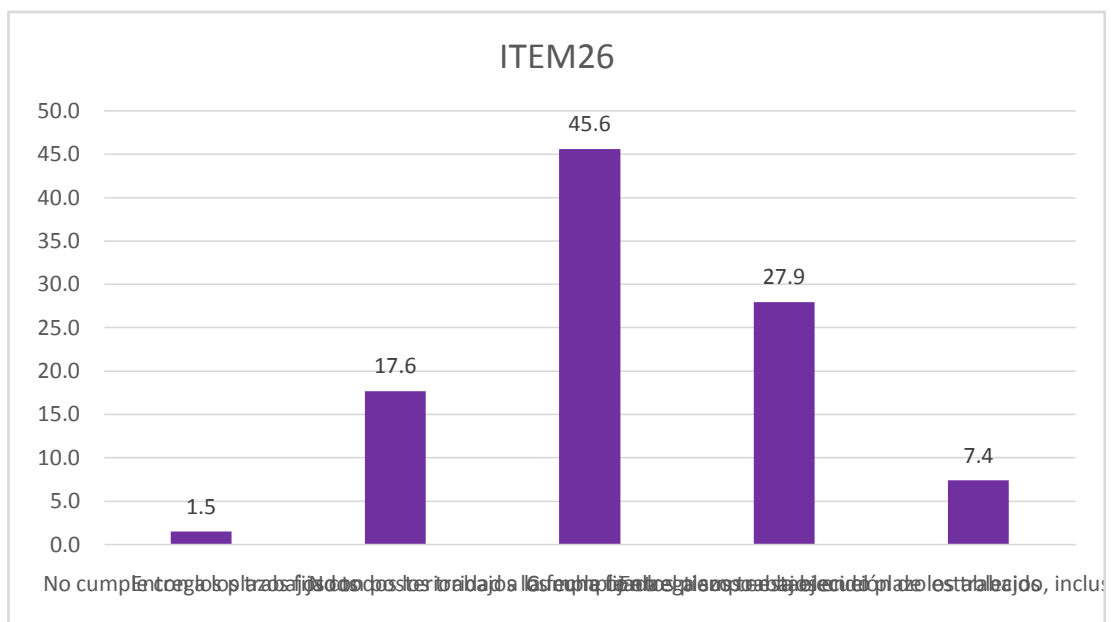
Fuente: Cuestionario elaborado para el Proyecto Factores Determinantes en el desempeño laboral del personal Asistencial por los investigadores.

Interpretación. - Se puede apreciar que el mayor porcentaje es de 86.8% en lo referente al reconocimiento y desarrollo de competencias del personal asistencial.

II.B. - IDENTIFICANDO LOS FACTORES DE DESEMPEÑO LABORAL DE CARÁCTER INTRINSECOS

A.1.- REFERENTE A CUMPLIMIENTO OPORTUNO DEL TRABAJO

GRÁFICO N° 11

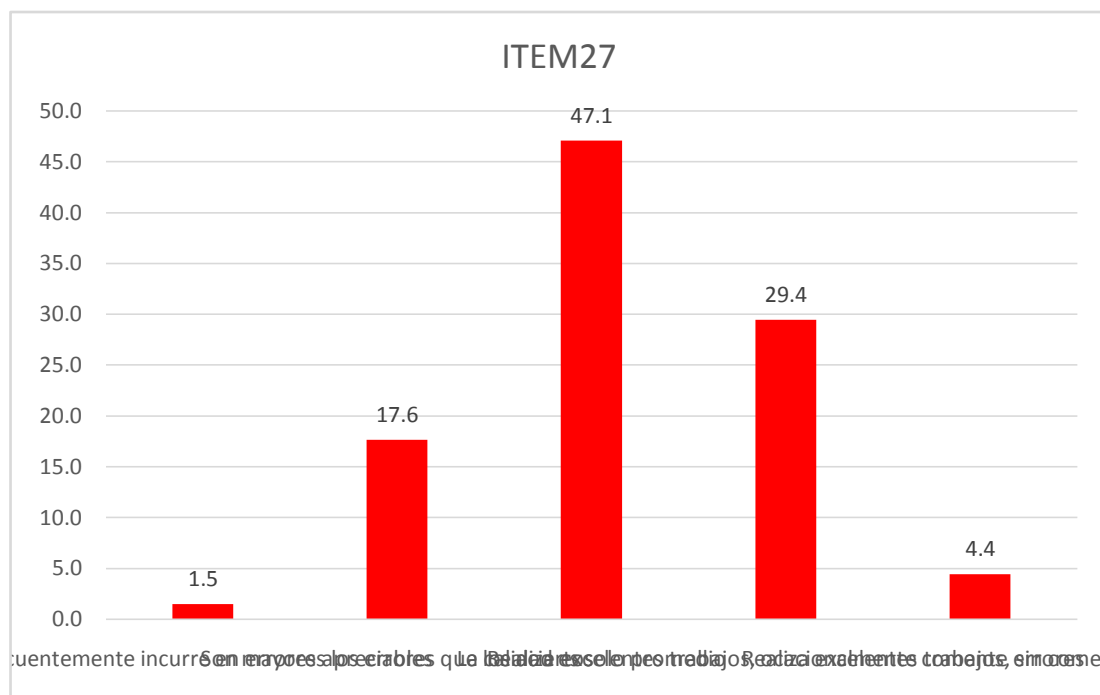


Fuente: Cuestionario elaborado para el Proyecto Factores Determinantes en el desempeño laboral del personal Asistencial por los investigadores.

Interpretación. - Se aprecia que el porcentaje referente al cumplimiento oportuno del trabajo es de 45,6%. Y de 27.9% cumple con los plazos de ejecución de trabajo.

A.2.- REFERENTE A LA PRESENTACION DE TRABAJOS DE CALIDAD

GRÁFICO N° 12

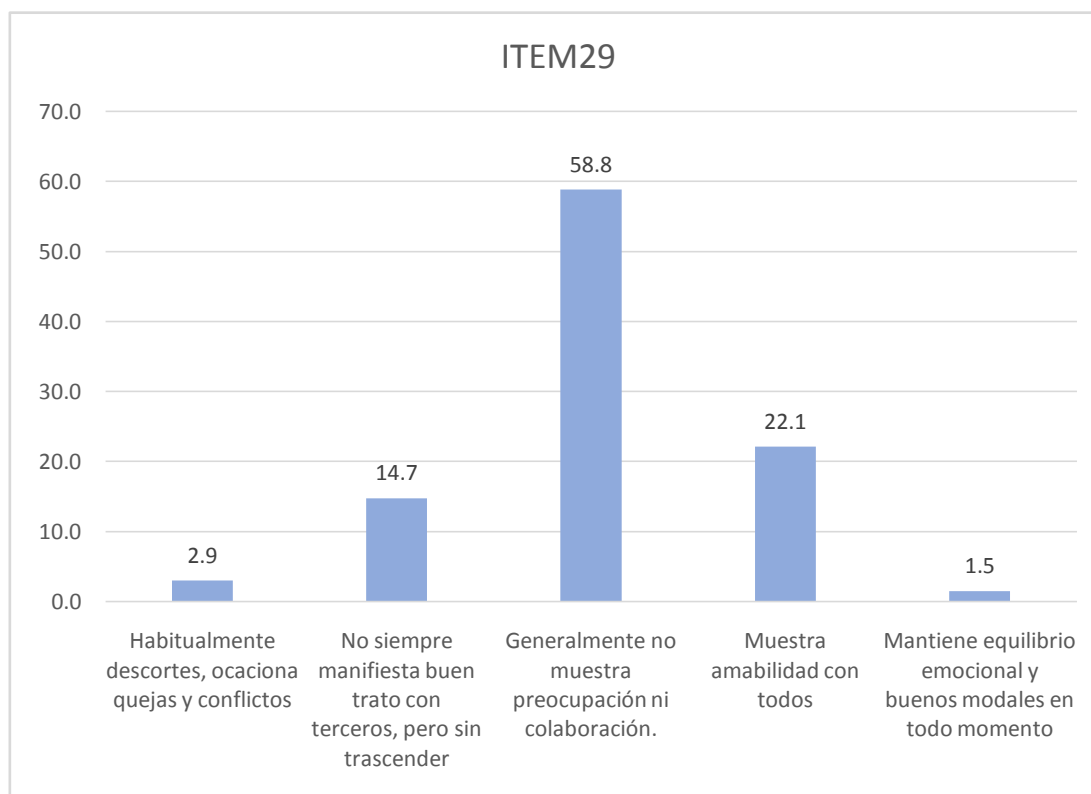


Fuente: Cuestionario elaborado para el Proyecto Factores Determinantes en el desempeño laboral del personal Asistencial por los investigadores.

Interpretación. - Se encontró que el porcentaje referente a la presentación de trabajo de calidad es de 47,1%. Y solo un 4.4% realiza trabajos excelentes.

A. 3.- REFERENTE A RELACIONES INTERPERSONALES CON EL PERSONAL

GRÁFICO N° 13



Fuente: Cuestionario elaborado para el Proyecto Factores Determinantes en el desempeño laboral del personal Asistencial por los investigadores.

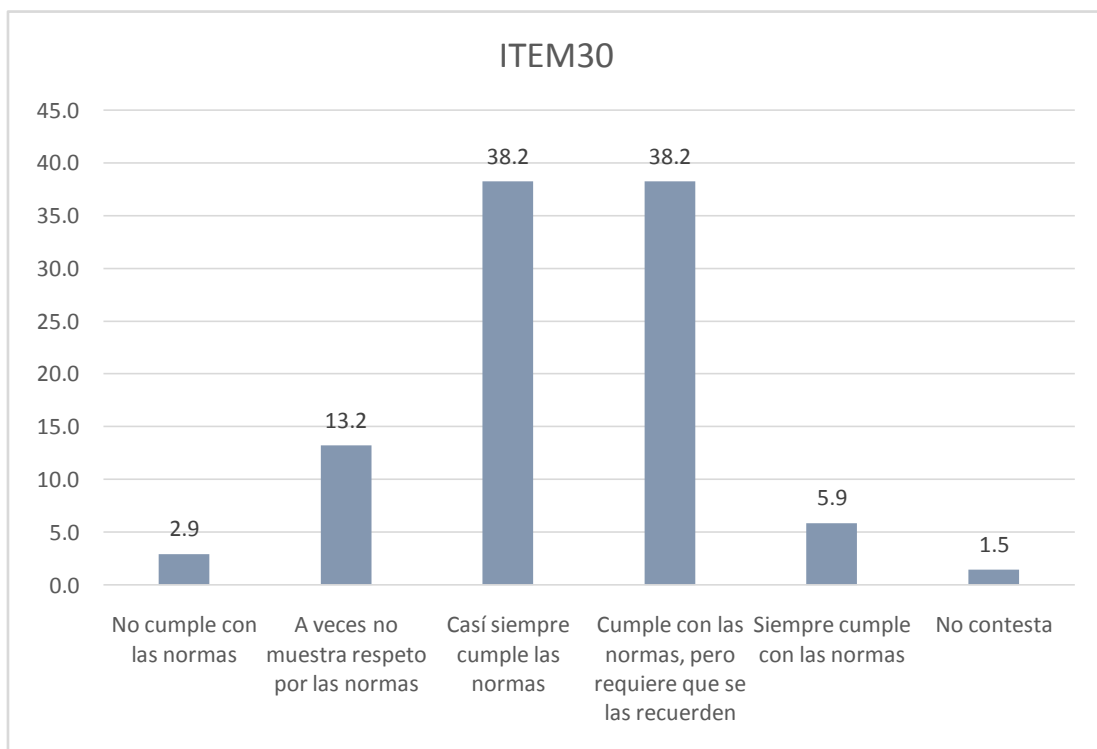
Interpretación. - Se aprecia que el solo el 22.1 % muestra amabilidad con todos y el 58.8% no manifiesta preocupación, ni colaboración; existiendo un 2.9% que es descortés y genera conflictos que llegan a quejas contra el personal asistencial durante su desempeño laboral.

A. 4.- IDENTIFICANDO LOS FACTORES DE DESEMPEÑO

LABORAL DE CARÁCTER INTRINSECOS

2.1.- REFERENTE AL CUMPLIMIENTO DE NORMATIVIDAD

GRÁFICO N° 14

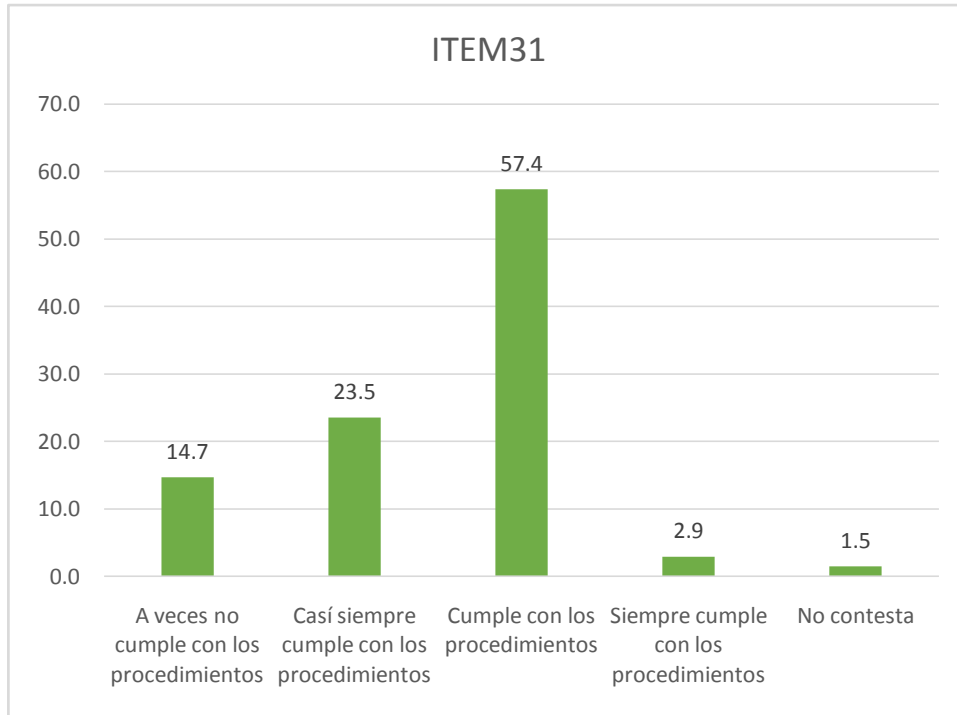


Fuente: Cuestionario elaborado para el Proyecto Factores Determinantes en el desempeño laboral del personal Asistencial por los investigadores.

Interpretación. - Se aprecia que existe el mayor porcentaje casi siempre cumple con las normas es de 38,2% que es de porcentaje parcial en que se las recuerden.

2.2.- REFERENTE CUMPLIMIENTO DE INSTRUCTIVOS

GRÁFICO N° 15

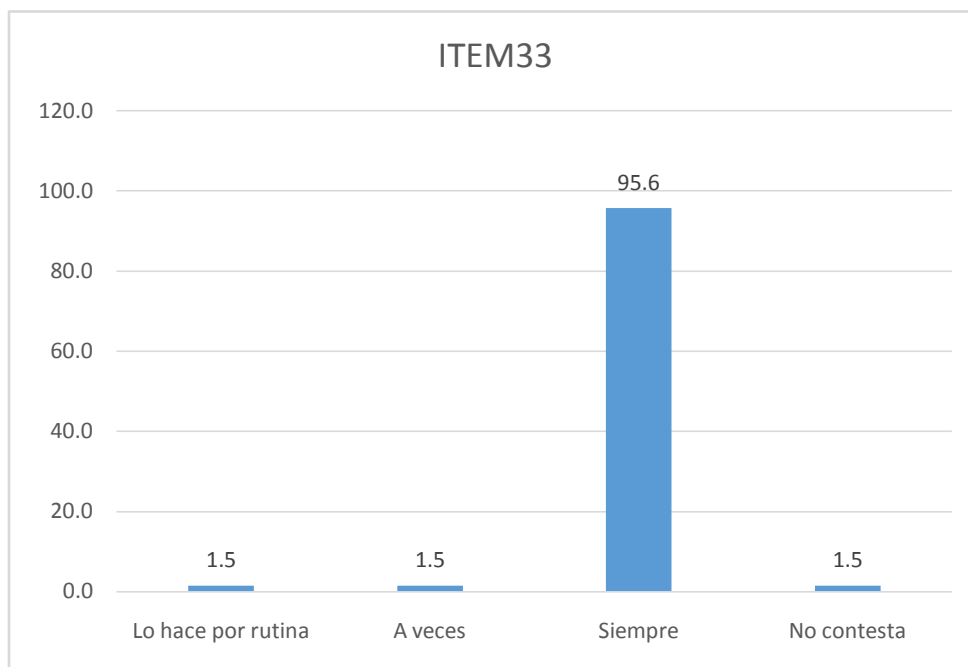


Fuente: Cuestionario elaborado para el Proyecto Factores Determinantes en el desempeño laboral del personal Asistencial por los investigadores.

Interpretación. - Se aprecia que el mayor porcentaje referente al cumplimiento instructivo es un 57,4%.

2.2.- REFERENTE A LA IDENTIDAD CON LA LABOR ASISTENCIAL

GRÁFICO N° 16



Fuente: Cuestionario elaborado para el Proyecto Factores Determinantes en el desempeño laboral del personal Asistencial por los investigadores.

Interpretación.- Se aprecia que existe una identidad con la labor asistencial del 95.6%.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Al Plantearse el problema motivados por las expresiones verbales del personal asistencial del Hospital Regional “JAMO” Nivel II-2 y después de la recolección de los datos se han encontrado factores determinantes de la labor asistencial de carácter extrínseco e intrínseco; así como del desempeño laboral, organizados en dos grandes grupos de acuerdo a los objetivos del presente estudio y son los siguientes:

1.- Factores determinantes extrínsecos obtenidos se destaca en el Grafico 01 que el 82,4%, manifiestan que no se cuenta con todo lo necesario para la labor asistencial, constituyéndose en un factor que no permitirá realizar un buen desempeño laboral al personal asistencial.

2.- Las condiciones físicas de seguridad en relación a equipos para procedimientos, se encontró en el Grafico 02, que el 88,2%, manifiestan la falta de seguridad, porque la institución no brinda los recursos necesarios, resultado similar al encontrado por Oñates, Yoleida: Factores determinantes del rendimiento laboral del personal médico, enfermería y auxiliares de medicina simplificada en la consulta de atención integral, Municipio sanitario N° 9. Simón Planas. Colombia, 2008, Lara, quien encontró que el 76,5% consideran que la distribución de insumos, las disposiciones de los equipos médicos son insuficientes para el desempeño laboral de este grupo de salud.

3.- Referente a la Infraestructura en el Grafico 03, Se pudo encontrar que el mayor porcentaje respondieron que la seguridad de la infraestructura es negativa en un 89,7%.

4.- Respecto del determinante extrínseco relacionado con la higiene (Grafico 04) el 85,3%, refirieron que son inadecuadas. Si se considera que la higiene es un determinante de seguridad y en el grafico 05 las condiciones de seguridad son de 88.2% inadecuadas para la seguridad. Se ha identificado un serio factor de riesgo para el desempeño laboral en la población en estudio.

5.- Referente a las condiciones de seguridad como consta en el grafico cinco Se obtuvo que el 88.2% del personal asistencial considera a que las condiciones de seguridad son negativas

6.- Entre los resultados referentes al horario de trabajo, grafico seis en el que se puede observar que 66,2%, lo que significa que cumplen con los horarios establecidos dentro de la institución.

7.- Entre los resultados de motivación institucional, grafico siete en el cual se puede observar que 52,9%, lo que significa que el personal se siente motivado con respeto a las bonificaciones, en forma moderada y esto es diferente al encontrado por Torres Ruiz, Zenia: Relación entre motivación al trabajo y rendimiento laboral del profesional de enfermería del Hospital de Apoyo N° 2 de Yarinacocha- Pucallpa, Perú. 2005, quien encontró un 95% en correlación positiva entre el trabajo motivacional. Lo que obligaría a las autoridades institucionales a preocuparse por establecer estrategia motivacional para los sujetos del estudio.

8.- Referente al logro de metas personales, en el grafico 08, en el que se encontró un 85,3%, que, si cumplen con sus objetivos trazados, durante su estancia laboral dentro de la institución.

9.- Entre los resultados a la ampliación de conocimientos, (Grafico 09) se encontró que el 70,6%, lo que significa que si aplica los conocimientos adquiridos en su formación laboral.

10.- Entre los resultados al reconocimiento y desarrollo de competencias, grafico diez en el cual se puede observar que 86,8%, si cumple con las competencias adquiridas en su formación laboral.

11.- Entre los resultados al cumplimiento oportuno del trabajo, grafico once, se encontró que el 45,6%, no cumple con los plazos de ejecución de trabajos. Considerado esto como un determinante del desempeño laboral del personal en estudio. Al igual que solo el 47.1% realiza un trabajo de calidad.

12.- referente a la presentación de trabajos de calidad grafico doce, Se encontró que el porcentaje referente a la presentación de trabajo de calidad es de 47,1%. Y solo un 4.4% realiza trabajos excelentes

13.- Las relaciones interpersonales, se valoraron en un 58.8% (grafico 13) lo que significa que los personales no muestran mucha empatía entre ellos.

14.- Respecto del indicador relacionado con el cumplimiento de normatividad, en el grafico catorce se muestra que 38,2%, cumple y a la vez se puede observar que la mayoría requiere que le recuerden sus funciones. Al igual que se les pida el cumplimiento de los instructivo, al haber encontrado en el grafico quince un 57,4%, del personal que si valora el cumplimiento de procedimientos de acuerdo a instructivos.

15.- Respecto al cumplimiento instructivo grafico quince, Se aprecia que el mayor porcentaje referente al cumplimiento instructivo es un 57,4%.

16.- Para la identidad con la labor asistencial, en el grafico dieciséis, se encontró un 95,6%, lo que es coherente con el hecho de que el personal asistencial de la institución en estudio lo es por vocación y porque le gusta su trabajo.

Del total de factores determinantes del desempeño laboral en el hospital en estudio se puede apreciar objetivamente que hay deficiencias extrínsecas prioritariamente y factores intrínsecos que facilitan el cotidiano cuidar de la salud de la población que debe asistir.

CONCLUSIONES

- 1.- Los resultados del presente estudio han permitido identificar los factores tanto intrínsecos como extrínsecos que son determinantes del rendimiento laboral del personal asistencial en la institución en estudio.
- 2.- El desempeño laboral del personal asistencial se ve disminuido muchas veces como resultado de un clima organizacional no empático, afectando su interacción con los usuarios.
- 3.- Ha permitido mostrar que el personal asistencial carece de apoyo institucional para capacitarse o contar con recursos necesario para un trabajo de calidad.
- 4.- El personal incluido en el estudio demostró que tiene buena disposición en el desempeño de su trabajo, en respuesta a su vocación de servicio, con lo que logra motivar un grado de satisfacción del grupo al que brinda dicho servicio.

RECOMENDACIONES

- 1.- Recomendar al personal asistencial, continuar con una buena disposición del trabajo para un buen desempeño laboral en el Hospital Regional II – 2 Jamo.
- 2.- Al personal asistencial continuar con buena disposición para alcanzar las metas programadas del Hospital Regional II-2.
- 3.- A las autoridades del hospital Regional JAMO II-2 al conocer los resultados del presente estudio preocuparse por mejorar el clima organizacional, capacitaciones según su área de trabajo para que puedan contribuir a mejorar la calidad de atención en salud.
- 4.- A las autoridades regionales de salud, mostrar preocupación por la infraestructura, recurso tecnológico y personal mínimo necesario que garantice una atención de calidad a la población meta que le corresponde.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Balestrini, M. (2006), Como se Elabora el Proyecto de investigación, Servicio Editorial Consultores y Asociado, Caracas Venezuela Blum, 6t' Edición.
2. M, y Maylor, J. (1976). Psicología industrial y sus Fundamentos Teóricos y Sociales México; Editorial.
3. Trillas.Brunet, L. (1987), El Clima de Trabajo en las Organizaciones, Definición, Diagnostico y consecuencias, México: Editorial Trillas, 1rea Edición.
4. (Herzberg 2005).
5. Gibson, J., Ivancevich, J y Donnelly, J. (1.987). Organización, Conducta, Estructura y Proceso México: Editorial Continental. Guillén G, C (2000).
6. (Bedodo y Giglio. 2006)
7. Psicología del Trabajo en Relaciones industriales. España: Editorial Mc Graw-Hill. Herzberg, F. (1959i).
8. Hemández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (1998). Metodología de la investigación. México. Editorial Mc GrawHill. Segunda Edición.
9. Hurtado J. (2000) Metodología de la investigación. Caracas ediciones Quirón. Kreitner y Kinicki. (1997). Comportamiento de las Organizaciones México. Mc Graw-Hill.
10. M., Tamayo, S. (2001). Lawler III, E (1971). Pay and organizational effectiveness: a psychological view. Bogotá, Colombia, Editorial Mc Graw-Hill.

11. León y montero (1993). Diseño de investigaciones. Madrid. Grau- Hill.
Marcano, M. (2006). Lecciones Preliminares de Psicología. Universidad de Carabobo, Venezuela.
12. March, J. y Simono, H. (1981). Teoría de la Organización. Madrid: Ariel.
13. Maslow, A. (1943). A theory of motivation. Psychology Review. Pp 370-396. Morris, Ch (2001). Introducción a la Psicología. Quinta edición. México. Editorial Prentice- Hall I H Hispanoamericana.
14. Pérez !ry., Ely, V., y Salom de Bustamante, C. (1992). Las Motivaciones Sociales y la Satisfacción Laboral. México: Memorias \ Evento 4.
15. Reeve, J (199a): Motivación y emoción. Madrid, España: ediciones McGraw
16. Hill.Robbins, Stephen P, (1999) Comportamiento Organizacional. México, Ed. Prentice Hall Hispanoamericana.
17. Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional México: Ediciones Pearson.
18. Sáñez, B. (1993). Métodos de Investigación. Caracas: Eneva.
19. Sabino, C. (2002). El Diseño de Investigación. El Proceso Ei Investigación. Editorial Panapo.
20. Tamayo, M., Tamayo, S. (2001). Proceso de la Investigación Científica. México. Limusa.
21. Warren, B. (1990). Teoría de la Administración México: Editorial Limusa.
22. Vroom, V. (1964). Work and motivation. New York. EUA: John Wiley Andsons.
23. Bedodo y Giglio. (2007). Motivación Laboral y Compensaciones: Una investigación de Orientación Teórica. Trabajo de Grado. Universidad de Chile.

24. Cuadra, A. (2008). Motivación Laboral: Modelo e instrumentos de Diagnostico en Función de las Políticas de Recursos Humanos. Universidad Autónoma de Madrid. España.
25. García y Rondón. (2008). La Relación de la motivación y el trabajo de equipo del Personal Administrativo que Labora en el Decanato de la Facultad de Ciencias y Tecnología de la Universidad de Carabobo. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo.
26. González, C. (2007)" Motivación del Personal administrativo de la Dirección de Desarrollo Estudiantil de la Universidad de Carabobo. Trabajo Especial de Grado. Universidad de Carabobo.
27. Ferreira, K. (2007). Clima organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Médico del servicio de Cirugía del Hospital Egor Nucete, San Carlos, Estado Cojedes. Tesis de Post-Grado no publicada. Universidad Santa María. Caraca
28. Ponte y Marcano. (2007). La Satisfacción en el Rendimiento Laboral de los Trabajadores de la empresa Imosa Tubo-Acero. C.A. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo.
29. Vargas, Y. (2007). La Motivación Laboral y su Relación con el Desempeño de los Trabajadores. Trabajo Especial de Grado. Universidad de Carabobo. Valencia.
30. L. y Schwab, D. (1985). Desempeño y Evaluación. México: Trillas.
Chiavenato, I. (2000). Administración de Recursos Humanos. (5ta. Edición) Colombia: Editorial Mc. Graw-Hill.
31. Dánetto, K. S., y Salom de Bustamante, C. (1992). Motivación de Logro, Actitud Hacia el Trabajo, Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional.
32. Butista Rodríguez L. Ciencia y cuidado. [Online]; 2012 [cited 2014 noviembre]. Available from: file:///C:/Documents%20and%20Settings/user/

Mis%20documentos/Downloads/DialnetDesempenoLaboralDeLosEnferm
erosAEgresadosDeLaUnive-4114602%20(1).pdf.

33. Basoredo L. Destrezas y habilidades, como factores determinantes del desempeño laboral. In Carmelo.. Vasco; 2011
34. Jaén Díaz M. Predicción de rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y recepción de factores psicosociales. In. Madrid; 2010.
35. Egg, E (1998). introducción a las Técnicas de investigación Social Buenos aires: Humanista.

ANEXOS

ANEXO 1

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Estimada Sra. / Sr:

Somos egresados de la Escuela de Enfermería de la Universidad Nacional de Tumbes, El presente documento es para invitarle a participar de este estudio que lleva como título “Factores Determinantes del Desempeño Laboral en el Personal Asistencial del Hospital Regional de Tumbes II-2, 2017”, El presente documento ha sido elaborado para recolectar información el cual permitirá conocer los factores que determinen en el desempeño laboral en el personal asistencial con un tiempo de 3 meses como máximo. Este estudio no conlleva a riesgos que la puedan perjudicar ni a Ud. Ni a su familia. Por participar del estudio Ud. no recibirá ningún beneficio, salvo la satisfacción de contribuir con esta importante investigación.

Para poder participar del estudio Ud. tendrá que llenar el cuestionario que hemos elaborado y que consta de 29 preguntas esperando su total seriedad y sinceridad. El cuestionario le demandará un promedio de 15 minutos, y será de carácter anónimo.

La participación en este estudio será de forma voluntaria. Si usted cree que no debe ser involucrado en este estudio, puede decidir retirarse del estudio en cualquier momento sin tener que dar motivo alguno. En todo momento tendrá plena libertad de decisión.

Cabe destacar, que todos los datos que Usted nos ofrezca serán sólo usados por los investigadores, y en lugar de su nombre se usará un código para procesar la información.

Si tuviese alguna duda con respecto al estudio puede comunicarse con nosotros a los siguientes teléfonos 950674574 - 976849791; o de caso contrario a la institución a la cual pertenecemos UNT.

Por lo tanto, yo.....
manifiesto que he sido informado sobre el estudio titulado, “Factores Determinantes del Desempeño Laboral en el Personal Asistencial del Hospital Regional de Tumbes II-2, 2017”, y que conozco y comprendo el cuestionario que se me va a aplicar; Sé que mi participación es voluntaria, que los datos que se obtengan se manejarán confidencialmente, realizado por los egresados Vergara Huamán Liliana, Bartolo Chumo Víctor.

Tumbes,....de.....del 2018

Firma del Informante

ANEXO 2



CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMPROFESIONAL ENFERMERIA

**CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL ASISTENCIAL DEL H.R-II-2-
“JAMO”-TUMBES”**

I. OBJETIVO: Recolectar información con fines de investigación únicamente, sobre los factores determinantes del desempeño de su trabajo asistencial en el H.R-II-2-“JAMO”-TUMBES.

II.DATOS GENERALES

2.1. Apellido y Nombre:

2.2. Edad:

2.3. Área de Desempeño:

2.4. Título Profesional:.....

2.5. Nivel de preparación:

2.6. Tiempo de Servicio:.....

III. INDICACIONES: Se le presenta una serie de preguntas cerradas en relación a los factores que actúan como determinantes de su desempeño laboral, lea y responda con absoluta seriedad. Marcando con una (x) la alternativa que se ajuste a su realidad laboral.

Información respecto de la variable independiente; Factores Determinantes, según la dimensión:

DISPOSICION AL TRABAJO

PREGUNTAS	ALTERNATIVA			OBSERVACIONES
	SI	NO	A VECES	
¿El salario que percibe cubre sus necesidades básicas?				
¿La institución donde laboro brinda bonificaciones?				
¿He participado en programas de capacitación?				Nº AI AÑO:
¿El horario de trabajo me permite desarrollar todas las actividades programadas en el trabajo?				
¿El horario de trabajo me permite desarrollar otras actividades de crecimiento profesional?				Estudios de especialidad.

¿Cumplo con mis metas programadas?				
¿Le dedico más tiempo a mis labores institucionales?				

SEGÚN CAPACIDAD DE TRABAJO

PREGUNTAS	ALTERNATIVA			OBSERVACIONES
	SI	NO	A VECES	
¿Tiene estudios de maestría y/o doctorado?				Especifique:
¿Tiene estudios de segunda especialización?				Nº
¿Aplico los conocimientos científicos en las actividades que realizo?				
¿Conoce las medidas				

de seguridad del paciente en toda su amplitud?				
¿Tiene segunda especialidad en el área que se desempeña?				
¿Tiene estudios en la especialidad del área en que se desempeña?				Especifique:
¿Desarrolla las competencias aprendidas durante su formación profesional?				
¿Se ha considerado su persona para cargos de mayor responsabilidad?				Especifique:
¿Ha recibido reconocimiento por el desempeño en sus labores?				

SEGUN RECURSOS DE TRABAJO

PREGUNTAS	ALTERNATIVA			OBSERVACIONES
	SI	NO	A VECES	
¿La institución donde labora ofrece protección ante el riesgo laboral al que se expone?				Especifique:
¿La institución donde labora cuenta con el equipamiento requerido para el desarrollo de sus actividades y funciones?				Nº
¿La institución donde labora cuenta con la infraestructura necesaria y adecuada para el desarrollo del trabajo con eficiencia?				
¿La institución donde labora cuenta con una adecuada condición de higiene?				

¿La institución donde labora cuenta con la seguridad requerida?				
-----------------------------------------------------------------	--	--	--	--

Información Referente a la Variable Dependiente: Desempeño Laboral

Factores únicos	Niveles valorativos				
	V	IV	III	II	I
Planificación:					
¿Cómo evalúa su capacidad para elaborar, ejecutar el trabajo propio y del personal a su cargo, así como la habilidad para racionalizar los recursos? Asignados	Excelente planificación de sus actividades	Buena planificación de sus actividades	Planifica con facilidad las actividades	En general tiene inconveniente para planificar las actividades de su área	Le es muy difícil planificar las actividades de su área.
Demuestra	Aprovecha	Aprovecha	Aprovecha los	Pueden	No

habilidades para racionalizar recursos asignados	al máximo los recursos	satisfactoria mente los recursos	recursos con criterios	aprovechar mejor los recursos	racionaliza los recursos asignados
--------------------------------------------------	------------------------	----------------------------------	------------------------	-------------------------------	------------------------------------

Responsabilidad:

¿Cómo califica el compromiso que asume para cumplir oportuna, adecuadamente con las funciones encomendadas?	Cumple con eficiencia la responsabilidad de funciones encomendada	Aporta con iniciativa, logrando objetivos en la labor que desempeña	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, siguiendo normas para alcanzar los objetivos institucionales	Ocasionalmente asume las funciones encomendadas	Falla en el cumplimiento de los objetivos trazados. Poco compromiso.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------

Iniciativa:

¿Cómo califica el grado de labor que realiza: Espontanea sin necesidad de instrucciones y	Sabe asignar tareas con instrucciones claras, precisas, evaluando continuamente los	Con frecuencia realiza aportes importantes para mejorar el trabajo, sugiriendo formas para actualizar los	Por lo general se apeg a la rutina establecida reportando siempre anomalías existentes,	Se apeg a la rutina establecida a veces logra los objetivos:	Carece de iniciativa. Necesita ordenes para comenzar
-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------

supervisión, generando nuevas soluciones ante los problemas de trabajo con originalidad.	logros.	objetivos institucionales			acciones y lograr los objetivos
------------------------------------------------------------------------------------------	---------	---------------------------	--	--	---------------------------------

Oportunidad:

¿Valora el cumplimiento de plazos en la ejecución de trabajos encomendados?	Entrega sus trabajos en el plazo establecido, inclusive algunas veces antes de lo fijado	Cumple con los plazos en la ejecución de los trabajos en la fecha solicitada	No todos los trabajos los cumple en el tiempo establecido.	Entrega los trabajos con posterioridad a la fecha fijada. No obstante ocupa todo su tiempo.	No cumple con los plazos fijados. Se observa tiempo perdido.
-----------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------

Calidad del trabajo

¿Valora los aciertos mostrando consistencia, precisión en la presentación del trabajo encomendado?	Realiza excelentes trabajos. Sin cometer errores.	Realiza excelentes trabajos. Excepcionalmente comete errores.	La calidad de trabajo realizado es solo promedio. Algunas veces comete errores no muy	Son mayores los errores que los aciertos en el trabajo que realiza. Debe de ser	Frecuentemente incurre en errores apreciables
----------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------

o?			significativos.	revisado de manera permanente	
Cantidad de trabajo					
¿Califica el cumplimiento de horas/atenciones trabajadas?	Realiza más de las programadas	Realiza el número de atenciones programadas	Realiza el número mínimo de atenciones	No cumple con el mínimo de atenciones programadas	No atiende la programación de atenciones.
Relaciones interpersonales					
¿Evalúa la relación interpersonal y la adaptación al trabajo en equipo?	Mantiene equilibrio emocional y buenos modales en todo momento	Muestra amabilidad con todos, facilitando la comunicación, permitiendo un ambiente de franqueza serenidad y respeto	Generalmente no muestra preocupación ni colaboración por las necesidades de sus compañeros de trabajo	No siempre manifiesta buen trato con terceros pero son acciones que no tienen mayor trascendencia	Es habitualmente descortés en el trato, ocasiona quejas y conflictos con frecuencia.
Cumplimiento de las normas					
¿Evalúa cumplimiento de normas	Siempre cumple con las normas	Cumple con las normas pero requiere	Casi siempre cumple las normas de la	A veces no muestra respeto por	No cumple con las normas de la

del reglamento interno de trabajo?	generales y específicas de la institución	que se le recuerde el cumplir con ellas.	institución	las normas de la institución	institución
¿Evalúa si cumple con procedimientos, de acuerdo a instructivos	Siempre cumple con los procedimientos según los instructivos	Cumple con los procedimientos e instructivos	Casi siempre cumple con los procedimientos e instructivos	A veces no cumple con los procedimientos ni con los instructivos	No cumple con los procedimientos, ni con instructivos.
Cumple con el uso del uniforme institucional.	Siempre lo usa	Frecuentemente lo usa	A veces no lo usa	Casi siempre no lo usa	No lo usa
Se identifica con la labor que realiza	Siempre	Casi siempre	A veces	Lo hace por rutina	No le agrada.