



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**Análisis de las dimensiones que influyen en el desempeño
laboral del personal de enfermería del Centro de Salud Cisne
II de Guayaquil.**

AUTORA:

Lcda. Daniela Betzabeth Arévalo Hidalgo

**Previo a la obtención del grado Académico de:
MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TUTORA:

Ing. Elsie Ruth Zerda Barreno, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

2022



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la Licenciada, Daniela Betzabeth Arévalo Hidalgo, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

DIRECTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Ing. Elsie Zerda Barreno, Mgs

REVISORA

Econ. Glenda Gutiérrez Candela, Mgs.

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez Lapo, Mgs.

Guayaquil, a los 03 días del mes de Agosto del año 2022



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Daniela Betzabeth Arévalo Hidalgo

DECLARO QUE:

El Proyecto de Investigación **Análisis de las dimensiones que Influyen en el desempeño laboral del Personal de Enfermería del Centro de Salud Cisne II de Guayaquil**, previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de investigación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 03 días del mes de Agosto del año 2022

LA AUTORA

Daniela Betzabeth Arévalo Hidalgo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORIZACIÓN

Yo, Daniela Betzabeth Arévalo Hidalgo

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **Proyecto de Investigación previo a la obtención del grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulada: **Análisis de las dimensiones que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del centro de Salud Cisne II de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 03 días del mes de Agosto del año 2022

LA AUTORA:

Daniela Betzabeth Arévalo Hidalgo



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

INFORME DE URKUND

URKUND
Lista de fuentes Bloques Abrir sesión

<p>Documento: TESIS DANIELA URKUND.18-7-22.docx (D142180100)</p> <p>Presentado: 2022-07-18 09:35 (-05:00)</p> <p>Presentado por: danielaarev20@hotmail.com</p> <p>Recibido: maria.lapo.ucsg@analysis.orkund.com</p> <p>Mensaje: Tesis para urkund Mostrar el mensaje completo</p> <p>2% de estas 34 páginas, se componen de texto presente en 1 fuentes.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">Categoría</th> <th style="width: 60%;">Enlace/nombre de archivo</th> <th style="width: 10%;"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>UNIVERSIDAD DE CUENCA / D61031011</td> <td style="text-align: right;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td colspan="3">Fuentes alternativas</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Fuentes no usadas</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Enlace/nombre de archivo			UNIVERSIDAD DE CUENCA / D61031011	<input checked="" type="checkbox"/>	Fuentes alternativas			Fuentes no usadas		
Categoría	Enlace/nombre de archivo												
	UNIVERSIDAD DE CUENCA / D61031011	<input checked="" type="checkbox"/>											
Fuentes alternativas													
Fuentes no usadas													

83%
#1 Activo

0 Advertencias.
Reiniciar
Compartir

Su objetivo era explicar las acciones humanas en situaciones específicas de trabajo.

Según Locke,

la motivación del individuo para alcanzar las metas que se proponga estará determinadas por las propias metas o por el simple hecho de haberse las propuesto (Aserjo, 2016).

Fijación de metas y objetivos

Edwin Locke define una meta como aquello que una persona se esfuerza por conseguir. Las metas son importantes para el ser humano ya que motivan y guían sus actos. Así, según la teoría de Locke, la intención de alcanzar metas es una fuente básica de motivación para el ser humano (

Aserjo, 2016).

Las metas, además, nos impulsan a dar lo mejor de nosotros mismos, a tener una ilusión o aspiración y a mejorar nuestro rendimiento.

Según la teoría de fijación de metas de Edwin Locke,

las personas buscan y crean sus propias metas mediante las decisiones previas adecuadas. Una vez

Archivo de registro Urkund: UNIVERSIDAD DE CUENCA / D61031011 83%

su objetivo era explicar las acciones humanas en situaciones específicas de su trabajo.

Edwin Locke

Agradecimiento

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, Gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto y a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa que es vivirla.

Estoy muy agradecida con mi tutora la Master Elsie Zerda Barreno que me ayudo a realizar esta tesis con mucha dedicación.

No ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero Gracias aportes, a su amor y a su inmensa bondad y apoyo lo complicado de lograr esta meta se ha notado. Les agradezco y hago presente mi gran afecto hacia ustedes, mi hermosa familia mi pilar fundamental.

Arévalo Hidalgo Daniela Betzabeth

Dedicatoria

Lleno de amor y esperanza, dedico este proyecto, a cada uno de mis seres queridos, quienes han sido mis pilares para seguir adelante en esta carrera profesional.

Es para mí una gran satisfacción poder dedicarles a ellos, que con mucho esfuerzo, esmero y trabajo me lo he ganado.

A mis padres Danny Hidalgo y Mario Arévalo, porque ellos son la motivación de mi vida mi orgullo de ser lo que seré.

Arévalo Hidalgo Daniela Betzabeth

Índice General

Introducción	1
Antecedentes	3
Planteamiento del problema	5
Formulación del Problema	9
Justificación.....	9
Preguntas de Investigación.....	11
Objetivo General.	11
Objetivos específicos.....	12
Capítulo I.....	13
Marco teórico	13
Desempeño Laboral.....	13
Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería.....	16
Dimensiones del Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería	16
Cuidados de enfermería.....	20
Administración de tratamiento	20
Prevención de infecciones	21
Teoría de la expectativa.....	25
Teoría de fijación de metas de Edwin Locke.	29
Teorías motivacionales de McClelland	32
La profesión de enfermería.....	35
Actitudes y cualidades esperadas en los profesionales enfermeros.....	36
Evaluación del Desempeño	40
Evaluación de la Atención de Enfermería.....	41

Marco Conceptual.....	42
Capítulo 2.....	47
Marco Referencial y Legal.....	47
Situación actual del Centro de Salud El Cisne	52
Marco Legal.....	54
Capítulo III.....	57
Metodología	57
Metodología.....	57
Alcance de la investigación.....	57
Enfoque de la investigación.....	57
Población y muestra	58
Técnicas de recolección de datos	59
Procedimientos	60
Herramientas de análisis de datos.....	60
Técnicas de análisis de datos.....	60
Análisis de resultados	61
Capítulo III.....	72
Propuesta.....	72
Fundamentación	72
Objetivo General	73
Objetivos específicos.....	73
Estructura general de la propuesta.....	74
Componentes	79
Alcance	80

Conclusiones	81
Recomendaciones.....	82
Referencias Bibliográficas	83
Apéndices.....	91

Índice de Tablas

Tabla 1.....	75
Tabla 2.....	79

Índice de Figuras

Figura 1. Género del personal participante.	61
Figura 2. Edad del personal participante.....	62
Figura 3. Nivel de educación del personal participante.	62
Figura 4. Estado civil del personal participante.	63
Figura 5. Profesión del personal participante.....	63
Figura 6. Años de servicio del personal participante.....	64
Figura 7. Tipo de contrato del personal participante.....	65
Figura 8. Trabajo en otras instituciones.	65
Figura 9. Motivadores del trabajo.	66
Figura 10. Características organizacionales.....	67
Figura 11. Influencia de la administración.....	68
Figura 12. Desarrollo profesional.	69
Figura 13. Resumen de niveles de afectación al desempeño laboral por dimensión.	70

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo analizar las dimensiones que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del Centro de Salud Cisne II de Guayaquil, Se aplicó una investigación descriptiva, con enfoque cuali cuantitativo, de corte transversal, debido al tiempo de aplicación y de campo por recolectar los datos directamente del sitio de estudio. La población estuvo constituida por 25 individuos que forman parte del personal de enfermería del Centro de Salud, para la recolección de datos se utilizó como técnica de investigación la encuesta estructurada y previamente validada, determinando cuatro dimensiones que representan características de la variable del desempeño laboral. Como resultado, se obtuvo que la dimensión de los motivadores del trabajo, existen inconformidades, el 36% está en desacuerdo con relación al sueldo que perciben y sobre la disponibilidad de los insumos, con relación a la dimensión características organizacionales, el 36% indican que existe una capacidad deficiente de personal por lo que esta situación está influyendo de forma negativa en el sitio de trabajo. En relación a la dimensión de la influencia de la administración, el 44% indican que las personas a cargo de la dirección ejercen presión, por tanto, el ambiente se torna un poco tenso, sumado a la falta de personal, en la dimensión de desarrollo profesional, no presenta mayor problema. Como propuesta se presentó un cuadro de mando integral dirigida para la administración del Centro de Salud, que de aplicarse podría contribuir a la mejora en la gestión del tiempo y desarrollo profesional del personal.

Palabras Claves: Desempeño laboral, Personal de enfermería, desarrollo profesional, administración del personal, Motivación del trabajo, Características organizacional.

Abstract

The objective of this study was to analyze the dimensions that influence the work performance of the nursing staff of the Cisne II Health Center in Guayaquil. A descriptive investigation was applied, with a qualitative and quantitative approach, cross-sectional, due to the time of application and field by collecting the data directly from the study site. The population consisted of 25 individuals who are part of the nursing staff of the Health Center. For data collection, the structured and previously validated survey was used as a research technique, determining four dimensions that represent characteristics of the work performance variable. As a result, it was obtained that the dimension of the motivators of the work, there are disagreements, 36% disagree in relation to the salary they receive and the availability of supplies, in relation to the organizational characteristics dimension, 36% indicate that there is a lack of staff capacity so this situation is negatively influencing the workplace. In relation to the dimension of the influence of the administration, 44% indicate that the people in charge of the management exert pressure, therefore, the environment becomes a bit tense, added to the lack of personnel, in the development dimension Professional, no problem. As a proposal, a balanced scorecard was presented for the administration of the Health Center, which, if applied, could contribute to the improvement in time management and professional development of the staff.

Keywords: Job performance, Nursing staff, professional development, personnel administration, Work motivation, Organizational characteristics.

Introducción

El presente trabajo de titulación determina las áreas que están incidiendo directamente en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que trabajan actualmente en el Centro de salud Cisne II de Guayaquil.

La investigación es importante porque a través de la misma, se podrá determinar las dimensiones que influyen en el desempeño laboral de los profesionales de enfermería, de modo que se puedan tomar las decisiones más adecuadas para el fortalecimiento del sistema curricular, para establecer una mejora en el área de la atención, para beneficio de las personas que hacen uso del Centro de Salud.

Para lograr el objetivo de este estudio, se utilizó un modelo que describe los factores que afectan el desempeño de las enfermeras en la organización del centro de salud donde se realizó la investigación. El método cuantitativo como método de investigación organiza su desarrollo en cuatro partes, las cuales se comparten brevemente en los siguientes párrafos.

Parte I: Se definen los conceptos especiales y generales del estudio, revelando los importantes factores sociales, culturales, económicos y psicológicos que pueden incidir en el cambio en la práctica de los profesionales de enfermería. Parte II: Se presenta la base legal y referencias sobre las cuales se realizó la investigación. Parte III: Se explican los factores relacionados con el proceso educativo, los tipos y métodos de investigación, así como los métodos y herramientas relacionados con el proceso. Parte IV:

Se presentan programas y posibles soluciones para ayudar a resolver los problemas que enfrentan los profesionales de enfermería.

Antecedentes

Las normas del mundo empresarial están cambiando continuamente, generando nuevos retos para todos los que participan en la economía global. El hecho de permanecer competitivo implica asumir el cambio, establecer relaciones nuevas, optimizar el talento y las personas, y transformar las compañías en empresas interactivas impulsadas tanto por el cliente como por el empleado.

Aunque desde que un hombre trabaja para otro su labor siempre ha sido evaluada. No obstante, las grandes empresas han considerado en la última década que esa valoración es insuficiente y suelen utilizar un sistema formal de evaluación del desempeño laboral para valorar el rendimiento de los trabajadores (Soares, 2019).

Debido a que la evaluación del desempeño laboral no es un fin en sí misma sino un instrumento para mejorar el talento humano, pues mediante este sistema se pueden detectar problemas de supervisión, de integración del trabajador en la empresa o en el cargo que ocupa, la falta de aprovechamiento de su potencial o de escasa motivación. La empresa utiliza los resultados a la hora de decidir cambios de puestos, asignación de incentivos económicos o necesidad de formación o motivación de sus empleados. Los trabajadores también obtienen beneficios como conocer las expectativas que tienen de ellos sus jefes y ver canalizados sus problemas (Salto, 2019).

La evaluación del desempeño laboral históricamente se restringió al simple juicio unilateral del jefe respecto al comportamiento funcional del colaborador. Posteriormente, así como fue evolucionando el modelo de recursos humanos, se fueron estableciendo generaciones del modelo, a tal punto que hoy en día se puede encontrar ejemplos de evaluaciones de cuarta generación (Briones et al., 2017).

Tradicionalmente, la evaluación del desempeño laboral ha constituido un instrumento útil para la toma de decisiones sobre el personal tales como aumentos salariales, despidos y definición de criterios para validar necesidades de entrenamiento (Ledesma, 2018).

Los procedimientos de Evaluación del Desempeño Laboral son tan antiguos como la relación laboral de dependencia y los mismos han venido siendo actualizados progresivamente, por ejemplo, en el siglo XVI, San Ignacio de Loyola, utilizaba un sistema para evaluar a los Jesuitas a través de informes de actividades y notas, en 1918, General Motors diseñó un sistema de evaluación para sus ejecutivos que significó una importante innovación en la materia para la época.

En Ecuador la evaluación del desempeño laboral es la principal herramienta con que cuenta cualquier organización para propiciar la mejora del desempeño de sus recursos humanos y en consecuencia el de la organización, contar con un adecuado sistema de evaluación del desempeño es una condición indispensable para lograr altos niveles de competitividad empresarial.

Sin embargo, pocas veces, se encuentran en la práctica sistemas de evaluación objetivos que aseguren una valoración eficaz del proceso en cuestión. Estos en su concepción o aplicación dan lugar a la ocurrencia de una gran variedad de errores. Y es que son los superiores inmediatos los encargados de la evaluación, elaborada a partir de programas formales basados en una gran cantidad de informaciones, unas de tipo más objetivo y otras con mayor contenido subjetivo, diseñadas por los departamentos de recursos humanos. Éstos valoran que el sistema se adapte a cada escala salarial, sin que el procedimiento pierda su uniformidad (Valenzuela, 2021).

Planteamiento del problema

La ley de salud y educación superior vigente ligada a la Constitución de la República del Ecuador establece que todos los servicios del sector público, en el ámbito de la salud y la educación superior, en este caso, deben ser de la más alta calidad y de la más alta calidad. . calidad. Temperatura máxima para la evaluación de parámetros que inciden en el trabajo de la enfermera especialista del Centro de Salud Cisne Il Guayaquil en este estudio (MSP, 2018).

Un estudio de las normas que influyen en el trabajo de los profesionales de enfermería en España mostró que los principales factores relacionados con el desempeño de los graduados de enfermería son la educación, la asistencia en discusiones y reuniones en el lugar de trabajo, la participación en la promoción. eventos y organización de tu vida que son diferentes para cada persona. El desempeño varía de muy bueno a excelente si estos

factores son buenos, y de malo a regular si no es bueno (Valderrama & Palomino, 2019).

Otro estudio se realizó en La Habana, Cuba, sobre los factores y medidas que inciden en las actividades de las enfermeras, y sus resultados revelaron su condición, edad y lugar de residencia, así como el número de hijos. Su carrera y su vida emocional pueden tener efectos que lo motiven o lo desalienten de lograr grandes logros, pero si estas cosas son limitadas, su preparación y comportamiento pueden contribuir a mejorar o disminuir su desempeño (Cerna & Alcántara, 2021)

Los estudios referenciados para el desarrollo de este estudio muestran que los principales parámetros que inciden en la actividad profesional de una enfermera están relacionados, entre otras cosas, con la organización del trabajo, la organización y preparación de su tiempo personal. La población, por lo tanto, a través de esta investigación, es necesario conocer cuáles son las fortalezas de las enfermeras del Centro de Salud Cisne II Guayaquil.

Los organismos internacionales han dado siempre una gran importancia al trabajo de enfermería en el campo de la salud y se han pronunciado sobre sus conocimientos y funciones. En este sentido la Organización Mundial de la Salud (OMS), el Consejo Internacional de Enfermería (CIE) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), consideran que la enfermería debe contener una serie de conocimientos para que pueda realizar la misión que le corresponde dentro de los servicios de salud (Salvatierra, 2019)

Así como también el desempeño laboral del profesional de enfermería que enfrenta diversos problemas matizados con las capacidades obtenidas desde las escuelas y facultades de enfermería de las instituciones de formación superior; a medida que transcurren las décadas, la enfermería parece tornarse cada vez más importante en los servicios de salud, más creativa y objetiva para analizar sus esfuerzos y metas profesionales (Pinedo & Rodríguez, 2018)

Es en este sentido cobra importancia el hecho de la aparición de dimensiones las cuales pudiesen repercutir de manera negativa en el Desempeño Laboral, por lo que es importante considerar la capacidad de reconocer los sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciarlos al trabajar con otros (Sifuentes, 2018)

En el contexto laboral se vienen desarrollando una serie de cambios laborales debido a reformas aplicadas por los gobiernos y así se tienen las reformas de salud en diferentes países como Argentina, Brasil, Colombia, México, Perú y Estados Unidos, este tiene importantes implicaciones para enfermería como son: condiciones de trabajo precarias; incremento de la carga laboral; pérdida de seguridad en los trabajos, lo cual es también una consecuencia de las reformas del Estado; falta de suministros para la prestación de servicios; bajos salarios; falta de recurso humano de enfermería; necesidad de trabajar en dos o más instituciones; insatisfacción laboral e incremento de procesos de demanda por responsabilidad civil, lo que contribuye a crear en la enfermera una baja participación en las

decisiones dentro de un mismo sistema donde se desarrolla (Sifuentes, 2018)

En los últimos tiempos se ha observado que los servicios de enfermería del Ecuador, ha saturado por la alta afluencia de pacientes de todo Guayaquil y las referencias que llegan de las provincias de todo el país, consecuente a esto, el personal de salud específicamente enfermería no se da abasto suficiente para satisfacer la gran demanda, este fenómeno hace que el desempeño laboral no se desarrolle de forma correcta; teniendo en cuenta que la situación de los servicios de emergencia no es la adecuada, el desempeño laboral óptimo cobra relevancia porque en los servicios de los centros de salud, donde laboran médicos, enfermeras, técnicos, estudiantes de medicina y enfermería además de personal de servicio donde es imprescindible aplicar un buen desempeño laboral para el buen funcionamiento del servicio u organización (Sánchez, 2019)

A nivel local se ha evidenciado y vivenciando durante las prácticas clínicas que el profesional de enfermería no poseen un desempeño laboral adecuado ya que muchos de ellos se muestran fastidiados, estresados, muy impacientes; todo esto causa cierto malestar en la atención que recibe el usuario ya que ellos acuden al establecimiento de salud en busca de ayuda y con lo que se encuentran es falta de calidad en el servicio, con profesionales que ponen en segundo lugar la atención del paciente, partiendo de ello se puede ver que muchas personas hoy en día prefieren tratar sus problemas de salud en casa, antes que acudir al establecimiento de salud pública.

Desde el punto de vista profesional, las enfermeras tienen múltiples responsabilidades laborales y familiares que pueden afectar el desempeño laboral y por ende el desempeño de las enfermeras escolares. Cabe señalar que las enfermeras que acuden al Centro de Salud Cisne II de Guayaquil, lo que repercute en el número de usuarios demandantes de salud, puede repercutir en el caos, el estrés laboral, la formación inadecuada y el trabajo preparatorio, por lo que es necesario saber ¿cómo? factores y cómo afectan el desempeño de las enfermeras graduadas asociadas a esta parte de la organización hospitalaria.

Formulación del Problema

¿Qué dimensiones influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del Centro de salud Cisne II de Guayaquil?

Justificación

La investigación es fundamental para la disciplina de enfermería porque muchos profesionales que eligen esta carrera universitaria se incorporan a la industria de la salud y compiten con otros profesionales nacionales e internacionales. Es necesario determinar qué parámetros inciden en el desempeño de los estudios de enfermería en el Centro de Salud Cisne II Guayaquil para poder desarrollar métodos adecuados que vayan solucionando progresivamente este problema a partir de los resultados de este estudio. Fortalecimiento de los indicadores de los egresados de enfermería en este campo de la salud.

Por lo tanto, el resultado de esta evaluación será programas buenos y apropiados para desarrollar estudiantes nacionales y desarrollar estudiantes nacionales y la ciudadanía de la población nacional. La auditoría significa positivo al trabajo, porque la lectura puede pagar con la constitución y una buena vida.

La labor de investigación científica es beneficiosa porque a partir de los resultados obtenidos se pueden realizar más investigaciones sobre este tema en otras áreas del hospital, de manera que se mantenga la calidad y calidez del sistema de salud de la república. la investigación puede considerarse como otro método de investigación y ayuda a resolver este problema. El estudio tiene una contribución relevante para la sociedad porque no solo tiene como objetivo mejorar el desempeño del personal de enfermería a partir de las recomendaciones extraídas de estos hallazgos, sino que también tiene un gran impacto en los beneficiarios que buscan atención, lo que le permite continuar y mejorar la calidad de los servicios médicos.

Se espera que las personas que más se beneficiarán de la investigación sean las enfermeras en el campo, porque pueden generar ideas para monitorear el desarrollo continuo de la salud al ver los factores que afectan su trabajo dentro del sistema de salud. Servicio. También se benefician porque aprenden a hacerlo bien de personas mayores o profesionales.

Los usuarios pueden estar absolutamente seguros de que no solo satisfará sus necesidades, sino que también les ayudará a mantener la vida que disfrutaban durante mucho tiempo. Por supuesto, también se benefician

indirectamente al fortalecer su condición de afiliados al Ministerio de Salud, ahorrar dinero para el Estado y crear indicadores de su participación en el sistema de salud, lo que tiene un impacto positivo en la sociedad.

Generalmente, a este hospital acuden personas que valoran a sus seres queridos y esperan calidad y calidez en cuanto a la salud.

Preguntas de Investigación

1. ¿Cuáles son las teorías y conceptos relevantes en cuanto al desempeño del personal de enfermería?
2. ¿Cuáles son los estudios que analizan las dimensiones que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería?
3. ¿Cuál es la metodología de investigación que se aplica para identificar con eficacia las dimensiones que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del Centro de salud Cisne II de Guayaquil?
4. ¿Cuáles son las dimensiones que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del Centro de salud Cisne II de Guayaquil?
5. ¿Cómo ayudaría el desarrollo de un plan que permita mejorar el desempeño del personal de enfermería en la institución?

Objetivo General.

Analizar las dimensiones que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del Centro de salud cisne II de Guayaquil, para

desarrollar un plan que permita mejorar el desempeño laboral del personal de Enfermería en la Institución.

Objetivos específicos

1. Determinar las teorías y conceptos relevantes en cuanto al desempeño del personal de enfermería.
2. Comparar resultados de estudios que analicen las dimensiones que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería.
3. Establecer el marco metodológico para identificar las dimensiones que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del Centro de Salud Cisne II de Guayaquil.
4. Desarrollar un plan que permita mejorar el desempeño del personal de enfermería en la institución.

Capítulo I

Marco teórico

En el presente capítulo se incluyen diferentes teorías y características de las diferentes dimensiones que influyen en el desempeño profesional de enfermería y de las teorías que la avalan, tomados de las diferentes investigaciones previas destinadas al mejoramiento de los servicios en salud.

Desempeño Laboral.

El desempeño laboral se puede definir, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. Además, otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos (Toro & Navarrete, 2017)

El desempeño laboral es el comportamiento o conducta real del trabajador o educando para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes. Es lo que en realidad hace no lo que sabe hacer. Eso comprende la pericia técnica, la preparación técnica más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destreza en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales entre otros (Medina & Vasquez, 2021)

La motivación y la actitud del personal de la salud durante la ejecución de sus actividades juegan un papel fundamental en su desempeño. La evaluación del desempeño laboral se caracteriza porque tiene lugar en el contexto real de los servicios de salud y verifica el comportamiento del profesional en cuanto a:

- Como organiza, retiene y utiliza los conocimientos adquiridos.
- Como organiza e integra el sistema de habilidades en la práctica.
- Como actúa y se interrelaciona con los demás integrantes del grupo básico de trabajo o equipo de salud, el individuo, la familia y la comunidad (Huanuco & Cornejo, 2018)

También otro aporte importante en la conceptualización del desempeño laboral es dado por Stoner, quien afirma que el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad. Así, se puede notar que esta definición plantea que el desempeño laboral está referido a la manera en la que los empleados realizan de una forma eficiente sus funciones en la empresa, con el fin de alcanzar las metas propuestas (Orozco et al., 2021)

El desempeño laboral hay que analizarlo en la totalidad de la estructura del proceso de trabajo y accionar de los profesionales, hay que desagregarlo en funciones y roles que a su vez definen los problemas que demandan la relación de un conjunto de actividades que se desglosan en tareas (Robles & Figueroa, 2018)

Es en el desempeño laboral donde el individuo manifiesta las competencias laborales alcanzadas en las que se integran, como un sistema de conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores que contribuyen a alcanzar los resultados que se esperan, en correspondencia con las exigencias técnicas, productivas y de servicios de la empresa (Quispe & Cari, 2017)

Para evaluar el desempeño, es necesario utilizar métodos, técnicas y procedimientos que suministren información válida y confiable sobre los aspectos cognoscitivos, promotores y volitivos de su actuación laboral; es en realidad una evaluación combinada de su competencia y desempeño laboral (Quispe & Cari, 2017)

El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan sus funciones. Esto se evalúa durante la evaluación del desempeño, donde el empleador considera factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la evaluación del desempeño de cada empleado. Las revisiones de desempeño generalmente se realizan anualmente y pueden determinar si un empleado es elegible para promoción, democión o terminación (Ipanaque, 2017)

Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería

El procedimiento para determinar las actividades que realizan los profesionales de enfermería es a través del desempeño laboral el cual comprende actos que se centran en las habilidades de quienes lo ejecutan de acuerdo a la organización. En otras palabras, para ser hábil en su desempeño, se requiere una “medida de la eficiencia y la eficacia” (León, 2018)

En otras palabras, la actuación de los profesionales de enfermería se refleja en el trabajo que involucra las metas de los diferentes grupos de enfermeros (graduados, técnicos y graduados). La actividad profesional de enfermería se considera el trabajo de más alto nivel y se desarrolla y continúa en el campo o servicio profesional elegido por el departamento de enfermería (Morales & Trujillo, 2018)

Dimensiones del Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería

1. Competencia profesional

“Es un proceso lógico y lento en el que una persona aplica conocimientos, habilidades y buenas ideas sobre la tarea. Se cree que los profesionales de enfermería utilizan el conocimiento, las habilidades y el juicio crítico en sus prácticas comerciales para brindar atención de enfermería a los pacientes que atienden “(Lara, 2020)

a. Capacidades cognitivas.

Las habilidades profesionales están disponibles en el cuidado de la salud y se forman con el conocimiento de "un especialista capacitado y certificado, conocimientos y habilidades y conocimientos evidentes" en las diversas actividades de las organizaciones de atención de la salud. En la práctica profesional, la capacidad cognitiva parece ser la herramienta más importante para analizar y resolver problemas en su actividad profesional o problemas de salud en general (Palomino, 2021)

Asistencial

Se refiere a las prácticas profesionales relacionadas con el cuidado y consejería de pacientes y sus familias en los servicios de salud; Se basa en "la educación, la práctica y las habilidades profesionales basadas en el conocimiento de diferentes principios científicos", es decir, en el cuidado y asesoramiento del paciente y su familia sobre sus necesidades de salud durante la práctica (Chulle, 2017)

b. Capacidades afectivas

Esta capacidad de "sentir" o actuar se organiza en habilidades profesionales que representan las emociones que expresa una persona, es validada por el desempeño del trabajo de cada profesional de enfermería y es influenciada por una variedad de necesidades todos los días. . se visualiza. los servicios están disponibles. "Las emociones pueden ser

agradables o desagradables y son el resultado de la reacción de una persona al entorno o lo que sucede dentro de ella” (Palomino, 2019)

Comunicación

Este es el primer subsíntoma derivado de la forma en que las enfermeras se comunican en el lugar de trabajo. “Está la comunicación, que se refiere al desarrollo de sistemas, centros y entornos apropiados para la innovación, el intercambio de ideas e información en una organización”(Chulle, 2017)

No son solo palabras, es un intercambio de ideas y palabras. Es algo que forma parte de todos los aspectos de las actividades diarias” (Valverde, 2018)

Empatía

Esta es una cualidad que todo el mundo tiene, por lo que un profesional médico completa su trabajo conociendo personas, por lo que debe tener esta cualidad de acuerdo a sus capacidades (Bonilla, 2019)

Respeto

“El respeto por los demás reconoce el derecho de las personas a tomar sus propias decisiones y vivir con ellas”. Tiene implicaciones culturales, de género y raciales (Ledesma, 2019).

“Las personas tienen la obligación moral de no dañar a los demás y de actuar de acuerdo con sus principios básicos, como respetar su autonomía,

evitar la mentira y cumplir con sus deberes.” La enfermera debe respetar su trabajo al tratar al paciente (Jarquín, 2017).

Responsabilidad

Este es el indicador final de la calidad del trabajo, que examina la necesidad, en el marco de la teoría de la motivación y la motivación de dos factores, de que "los empleados puedan motivarse al asignarles tareas competitivas de las que puedan asumir la responsabilidad". Depende de las habilidades, el estado de realización de las tareas y cuándo están disponibles las tareas (Angeles, 2019)

c. Capacidades psicomotoras

Los profesionales de enfermería poseen capacidades de destreza que le permiten adquirir aptitudes psicomotoras en algunos jóvenes profesionales con poca experiencia en el área poseen menos, mientras que otros poseen una mayor habilidad por la experiencia adquirida, “los enfermeros poseen la capacidad y los conocimientos necesarios y son proactivos en demostrárselo a los pacientes. Tiene experiencia y asumen la responsabilidad de satisfacer a los pacientes con la más alta calidad posible (Tito, 2017)

“Es la capacidad que proporciona a las enfermeras las habilidades y perspectivas que necesitan para trabajar en colaboración con los demás.” Lo encuentran en las diferentes áreas de especialización profesionales de enfermería que se encuentran las diferentes áreas de especialización adquieren una mayor practica si se mantienen desarrollando sus funciones

en la misma, con la cooperación de los compañeros de trabajo (Miranda, 2021)

Cuidados de enfermería

La paciente podría experimentar dolor y molestia intensa incluso con movimientos mínimos. El alivio inadecuado del dolor incrementa la probabilidad de complicaciones; es por ello que el profesional encargado de este paciente debe tener una anamnesis adecuada para valorar signos y síntomas de dolor y poder aliviarlo de forma correcta en el paciente. Los pacientes que presentan trastornos respiratorios o neurológicos; deben informarse acerca de su entorno y la continuidad del tratamiento para mejorar los parámetros respiratorios (Donet, 2019)

En este contexto es importante considerar que enfermería está en interacción con el paciente de diversas patologías ancianos, jóvenes y niños que merecen el trato considerado por las condiciones de limitación que presentan como lo es un entorno hospitalario, “las personas mayores perciben con rapidez estas actitudes negativas como es el desdén y el entorno de evitarlos ya que son sensibles a sentimientos despectivos que los demás muestran en relación a ellos (Valdivia & Flores, 2018)

Administración de tratamiento

Es importante que el personal conozca la farmacodinamia “es el estudio de los efectos de los medicamentos a nivel receptor.” Cada tipo de tratamiento antibiótico, antivirales anti fúngicos cambian constantemente es

por ello que el personal que lo administra debe conocer la nueva farmacología utilizada para los pacientes (Palomino, 2020)

En cuanto a la administración de tratamiento cabe destacar que el profesional de enfermería orienta su práctica diaria en la administración de diversas sustancias que pueden ser tóxicas, alérgicas en el manejo de las mismas; por tal motivo las vías de administración que son utilizadas en el ámbito hospitalario son oral, endovenosa, intradérmica e intramuscular, para colocar los tratamientos prescritos en las ordenes médicas que se llevan para controlar el horario de administración, cambio o suspensión del tratamiento (Avellaneda, 2019)

Prevención de infecciones

El profesional de enfermería es el ente promotor de la prevención de infecciones, en el área hospitalaria ya que el paciente está propenso a contraer enfermedades nosocomiales o de contacto directo. “La promoción de la salud es otra importante labor educativa de la enfermera, puede ser individual o colectiva, la primera se lleva a cabo en cualquiera de los sitios de trabajo y la segunda en la unidad de salud, en el hogar principalmente.” En relación a lo mencionado, la enfermera de atención directa es la principal pionera para la prevención de infección en el paciente a través de la enseñanza y el aprendizaje que recibe el paciente. Es por ello que radica la importancia de poder conocer y discernir en el proceso patológico para poder disminuir la reincidencia del paciente al hospital por un inadecuado manejo del proceso de su enfermedad (L. B. Lozada & Choez, 2017)

Por lo tanto, la prevención de infecciones debe ser dirigida de forma explícita, clara, sencilla a modo de que sea captado en lo mejor posible por el paciente; y los efectos que les provocarían si no acata las normas de prevención, de salud y enfermedad (Vizcaíno, 2020)

2. Motivación profesional

El ser humano tiene una conducta que dirige los objetivos hacía sus metas, bien sea organizacionales o personales en respuestas a estímulos internos y externos que recibe la motivación. “La motivación se define para el estudio como factores que ocasionan, canalizan, y sostienen la conducta humana y por lo tanto se relacionan con el desempeño laboral (Egas & Ayasta, 2019)

Por otro lado, la motivación es decir que se describe la influencia de factores externos que impulsan una conducta, o comportamiento en cada uno de los profesionales de enfermería. Esto permite afirmar que existen factores motivadores que permiten desempeñarse en un ambiente adecuado es de suma importancia, ya que favorece el desempeño laboral (Roca & Copara, 2019)

La motivación significa que es la “mejor forma de desarrollar las actitudes de los empleados, las condiciones del trabajo, las relaciones interpersonales y la calidad de vida personal”; de esto se desarrolla la teoría de los factores sobre la motivación; los factores higiénicos o extrínsecos y los factores motivacionales o intrínsecos, que en primer lugar, hacen

referencia a un conjunto de condiciones extrínsecos son las condiciones que rodean al individuo en su lugar de trabajo (Roca & Copara, 2019)

a. Motivación intrínseca

- El logro: “la gente motivada por elevadas necesidades de logro desea situaciones con riesgo moderado y retroalimentación rápida y concreta acerca de su desempeño”, cuando un profesional de enfermera tiene su incentivo de lograr desempeñar una actividad se refleja en su lucha y perseverancia de obtener o alcanzar lo deseado. En la motivación del profesional de enfermería el logro tiene un papel importante, al realizar la atención directa con pacientes que ingresan al servicio, amerita cuidados propios de enfermería y constante valoración de su estado de salud (Cruz, 2019).

- El reconocimiento: puede servir no sólo para determinar si un empleado, efectúa bien su trabajo, sino también para decidir la manera como puede mejorarse el desempeño laboral y ser tomados en cuenta a través de: cartas de felicitaciones, premios, publicaciones de artículos o fotografías. “El reconocimiento, proporciona supervisión general, da oportunidad al crecimiento individual delega responsabilidad y estimula la participación en resolución de problemas” (Requejo, 2019).

- Trabajo en sí: estos son basados en las competencias profesionales individuales y las necesidades del paciente, para así en conjunto con los objetivos institucionales demostrando en la designación de las tareas

específicas mediante la experiencia y el reconocimiento para satisfacer las metas de la organización (Asmat & Cruz, 2020)

b. Motivación extrínseca

- **Salario:** Los profesionales de enfermería tienen beneficios complementarios tales como el salario, “el dinero no es motivador poderoso, a menos que los empleados vean una relación directa entre rendimiento y los méritos.” Los profesionales de enfermería desempeñan un papel importante en su trabajo y la remuneración del personal de enfermería por los cargos ocupantes en relación a la profesión sirven de motivadores extrínsecos (Mendez & Castro, 2019)

- **Supervisión:** “Se debe encargarse de guiar, apoyar a asistir al personal para que realicen su trabajo lo mejor que pueda.” Esto es un factor primordial para los profesionales de enfermería es la guía apropiada para la programación de sus tareas y funciones establecidas claramente por los supervisores (Ágora, 2018)

Se requiere también la supervisión diaria en términos de observar el desempeño, corregir los procedimientos impropios y explicar cómo se están desempeñando, esto permite a los enfermeros una mejor calidad de trabajo ofrecida a los pacientes que ameritan del trabajo realizado por los profesionales de enfermería (Molina, 2019).

- **Relaciones interpersonales:** “Las habilidades de comunicación te permiten llevarte bien con las personas”, lo que significa construir

relaciones con suficiente comprensión para discutir abiertamente los problemas que se pueden resolver (Bacal, 2002, p. 265).

- **Seguridad laboral:** “No son solamente los enfermeros que han de tener seguridad en sus situaciones de trabajo, sino que los propios bienes producidos han de ser seguros e inocuos para los pacientes,” es decir el ambiente donde se trabaja debe ser seguro para los enfermeros sin tener amenaza, ni correr peligro; los profesionales de enfermería deben permanecer en lugares seguros, con luz apropiada, en condiciones óptimas y no en lugares indeseables o de salubridad precaria (Arévalo, 2019)

Teoría de la expectativa

Teoría de las expectativas de X valor, desarrollada por el autor Victor Vroom, en donde se define expectativa como la espera de un resultado, o creencia de que una conducta particular será el causante de un resultado particular (Pacheco, 2020).

En esta teoría se define el valor como la satisfacción anticipada que una persona tiene hacia un estímulo particular del entorno, es decir que un estímulo tiene un valor positivo cuando la persona prefiere conseguirlo a no conseguirlo.

A partir de la teoría de Vroom, antes mencionada se entiende que un objeto puede tener:

Valor Intrínseco: resulta cuando el efecto positivo del mismo se deriva de la realización de una actividad, con el fin de obtenerlo, como en el caso de los hobbies o actividades de ocio.

De dificultad: Sucede cuando el objeto requiere de mucho esfuerzo para conseguirse, el sencillo hecho de conseguirlo generará satisfacción en quien realiza la acción y valor en sí mismo.

Instrumental: Cuando actúa como una meta a corto plazo para obtener un objetivo mayor a largo plazo.

Extrínseco: Cuando su importancia radica en generar el placer de recibir consecuencias tangibles como el dinero, sobre todo cuando el dinero funciona como un “instrumento” para obtener los resultados deseados (Poma, 2017).

Con respecto a este valor extrínseco, en el caso del dinero que el significado del dinero como incentivo en cualquier situación particular depende de dos condiciones:

a) ¿Se puede emplear como instrumento para obtener algún resultado deseado?

b) ¿hay alguna probabilidad de que comportándose de cierta forma vendrá una recompensa monetaria?

Locke, Bryan y Kendal aceptan el dinero como incentivo puede tener efectos diferentes, pero concluyen lo siguiente:

“Debe subrayarse que sean cuales fueren los efectos de los incentivos monetarios sobre el desempeño, su impacto final sería una función del grado en que el individuo los valora en comparación con otros incentivos y su percepción del grado en que cierto curso de acción es visto como medio para alcanzar este valor.” (Ala, 2016)

Lo que demuestra que el dinero, no es siempre el factor principal, de motivación por el que las personas trabajan, y que solo representa un ente motivador si puede ser utilizado como instrumento para alcanzar una meta mayor y a un mayor plazo, ya que cada individuo lo valorará y percibirá de una manera diferente frente a otros factores de motivación.

El modelo motivacional de Víctor Vroom (2019) explica que la motivación del ser humano, es el resultado de multiplicar tres factores:

Valencia: es el nivel de deseo de una persona por alcanzar una meta u objetivo, este nivel varía de persona en persona y es posible que varíe en el transcurso del tiempo, ya que está condicionada por la experiencia del individuo.

El rango de valores que admite la valencia es entre -1 y 1. Cuando una persona no quiere llegar a un determinado resultado, el valor adoptado es -1. Cuando el resultado le es indiferente, el valor es 0. Y cuando la persona pretende alcanzar un objetivo, su valor será:

1. De esta manera se medirá, la valencia de los objetivos, Según Castañeda (2019):

Expectativa: es la convicción que posee la persona de que el esfuerzo con que trabaje producirá el efecto deseado. Las expectativas dependen en gran medida de la percepción que tenga la persona de sí misma: Si la persona considera que posee la capacidad para lograr el objetivo le asignará al mismo una expectativa alta; en caso contrario, le asignará una expectativa baja. Las expectativas son medidas con una variación entre 0 y 1.

Instrumental: representada por el juicio que realiza la persona de que la empresa valorará y recompensará su trabajo realizado. El valor asignado a este varía entre 0 y 111.

El modelo descrito anteriormente no actúa por las necesidades no satisfechas o de la aplicación de recompensas y castigos, sino que considera a las personas como seres pensantes cuyas percepciones influyen de manera importante en su conducta laboral. Esta teoría aporta mucho a la gestión pues explica como motivan a cada individuo los factores objetivos, pero sobre todo la percepción que ellos tienen sobre estos factores, y la valoración subjetiva que haga de éstos (Pérez, 2021).

Se puede inferir que es necesaria la existencia de un equilibrio entre la expectativa y la recompensa, para evitar la desmotivación en el personal. Puesto que depende del nivel de la expectativa, el grado de satisfacción que el individuo sienta, al momento de culminar la labor asignada (Reyes, 2018).

Esta teoría establece que las personas toman sus decisiones y actúan según lo que esperan como recompensa, al esfuerzo realizado, en el

contexto laboral. Esto quiere decir que este esfuerzo sea suficiente para que produzca el mayor beneficio posible.

La importancia de lo deseado depende del valor psicológico que la persona le concede al resultado (Valencia) y de su fuerza motivadora, ya que es el grado de expectativas lo que decidirá si el sujeto pondrá empeño en alcanzar las recompensas.

De esta forma todo individuo inconscientemente espera determinado premio al finalizar una acción, y a partir de que tengan conocimiento de cual será esa recompensa generará una mayor motivación que impulsará, sinérgicamente el aumento en el desempeño laboral de cada quien, de igual forma en caso contrario, si la recompensa que recibirá el individuo no es lo que el espera, o en su defecto no representa la importancia para el cumplimiento de sus metas, se desmotivará, y por consecuencia se percibirá el bajo nivel de su desempeño(Pérez, 2021).

Teoría de fijación de metas de Edwin Locke.

Edwin Locke es un psicólogo estadounidense que elaboró la teoría de fijación de metas en 1968. Su objetivo era explicar las acciones humanas en situaciones específicas de trabajo.

Según Locke, la motivación del individuo para alcanzar las metas que se proponga estará determinadas por las propias metas o por el simple hecho de habérselas propuesto(Asenjo, 2016).

Fijación de metas y objetivos

Edwin Locke define una meta como aquello que una persona se esfuerza por conseguir. Las metas son importantes para el ser humano ya que motivan y guían sus actos. Así, según la teoría de Locke, la intención de alcanzar metas es una fuente básica de motivación para el ser humano (Asenjo, 2016).

Las metas, además, nos impulsan a dar lo mejor de nosotros mismos, a tener una ilusión o aspiración y a mejorar nuestro rendimiento. Según la teoría de fijación de metas de Edwin Locke, las personas buscan y crean sus propias metas mediante las decisiones previas adecuadas. Una vez establecidas las metas, las personas se comprometen para alcanzarlas (Ulloa & Liza, 2018).

Para Locke, la mejor meta será la que se plantee como un desafío accesible, realista y posible.

Auto-eficacia

Según E. Locke la autoeficacia es la creencia de la persona de que es capaz de desarrollar una determinada tarea, o por ende, alcanzar una determinada meta. A mayor autoeficacia, mayor confianza en las habilidades que permitirán alcanzar tal meta (Rojas, 2020).

El establecimiento de metas, al centrarse en el comportamiento, implica el desarrollo de la motivación de la persona. La motivación aumentará si la persona muestra autoeficacia, es decir, si piensa que sus comportamientos le

llevarán a alcanzar la meta que se propuso. Así, se producirá una retroalimentación entre conducta, meta y éxito.

La teoría de fijación de metas de Edwin Locke se centró en el ámbito de los Recursos Humanos, es decir, del trabajador y las organizaciones. Así, según la teoría, las metas indican a los empleados lo que es necesario hacer o desarrollar y cuánto esfuerzo será necesario invertir. Locke relacionó la satisfacción de los trabajadores de cualquier organización con la consecución de objetivos(Gracia, 2018).

El primer paso para empezar a desarrollar la motivación hacia una meta, es mostrar predisposición o intención de alcanzarla. La meta deberá ser planteada para el trabajador como un reto o desafío, y requerirá cierto esfuerzo por su parte. La motivación favorecerá el éxito de la tarea al aumentar las probabilidades de que el trabajador se esfuerce para lograrla.

La teoría de fijación de metas de Edwin Locke plantea la necesidad de que las metas sean claras y alcanzables para poder mantener la motivación. Según Locke, las condiciones de las metas son que:

- Deben ir desde simples a complejas, y alcanzarse de forma gradual.
- Deben ser claras y establecer el nivel de desempeño que requieran, así como la recompensa que proporcionan.
- Deben considerar las diferencias individuales de las personas.

Además, los objetivos o metas que se planteen a los trabajadores deberán ser lo suficientemente interesantes para despertar su motivación y movilización a conseguirlos. Por ello, las organizaciones deberán fomentar dicho interés, y proponer tareas atractivas para el trabajador (Guillén, 2018).

Si los objetivos son muy generales (poco concretos), ambiguos o abstractos, la probabilidad de motivar al trabajador para conseguirlos disminuirá drásticamente. De esta forma, establecer objetivos específicos y congruentes con la capacidad de la organización, aumenta el nivel de ejecución de los trabajadores si lo comparamos con situaciones donde los objetivos han sido definidos vagamente.

Así, cuanto más específico sea un objetivo, más eficaz será para motivar la realización del comportamiento adecuado. Esto lo podemos relacionar con la participación de los trabajadores en la empresa, ya que ella mejorará la eficacia y el rendimiento del trabajador y por extensión, de la empresa (Guillén, 2018).

Teorías motivacionales de McClelland

A inicios de los años sesenta, David McClelland describió en su libro *The Achieving Society* (“La Sociedad Realizadora”) su teoría de las tres necesidades. En ella define tres tipos de motivaciones compartidas por todas las personas, independientemente de su cultura, su sexo y cualquier otra variable, si bien estas pueden influir en la preponderancia de unas u otras necesidades (Lozada, 2019).

Según este autor las motivaciones deben ser entendidas como procesos inconscientes, de modo similar a los planteamientos psicoanalíticos. Es por esto que McClelland recomienda el uso del test de apercepción temática de Henry A. Murray, que pertenece a la categoría de las pruebas proyectivas de evaluación psicológica, por tal de valorar las necesidades.

1. Necesidad de afiliación

Las personas con una elevada motivación de afiliación tienen fuertes deseos de pertenecer a grupos sociales. También buscan gustar a las demás, por lo que tienden a aceptar las opiniones y preferencias del resto. Prefieren la colaboración a la competición, y les incomodan las situaciones que implican riesgos y falta de certidumbre (Pérez, 2021).

Según McClelland (1989) estas personas tienden a ser mejores como empleadas que como líderes por su mayor dificultad para dar órdenes o para priorizar los objetivos organizacionales. No obstante, cabe mencionar que se han descrito dos tipos de líder: el de tarea, asociado a una alta productividad, y el socioemocional, especialista en mantener la motivación grupal.

La importancia de la necesidad de afiliación ya había sido destacada previamente por Henry Murray, creador del test de apercepción temática. Lo mismo se puede decir de las necesidades de logro y de poder, que sirvieron como base a la propuesta de McClelland.

2. Necesidad de logro

Quienes puntúan alto en necesidad de logro sienten impulsos intensos de alcanzar metas que comportan un elevado nivel de desafío, y no se oponen a tomar riesgos por tal de conseguirlo, siempre que sea de forma calculada. En general prefieren trabajar solas que en compañía de otras personas y les gusta recibir retroalimentación sobre las tareas que desempeñan.

McClelland y otros autores afirman que la necesidad de logro está influida por las habilidades personales para proponerse metas, por la presencia de un locus de control interno (percepción de autorresponsabilidad sobre los eventos de la vida) y por la promoción de independencia por parte de los padres durante la infancia (Poma, 2017).

3. Necesidad de poder

A diferencia de las personas más afiliativas, aquellas en las que predomina la motivación de poder disfrutan compitiendo con otras -por tal de ganar, por supuesto. Quienes tienen una alta necesidad de poder valoran mucho el reconocimiento social y buscan controlar a otras personas e influir en su comportamiento, frecuentemente por motivos egoístas (Guillén, 2018).

McClelland distingue dos tipos de necesidad de poder: la de poder socializado y la de poder personal. Las personas que se acercan más al primer tipo tienden a preocuparse más por las demás, mientras que quienes

tienen una alta motivación de poder personal quieren sobre todo por obtener poder para su propio beneficio.

Las personas con una alta motivación de poder que no tienen simultáneamente un nivel elevado de responsabilidad personal tienen una mayor probabilidad de llevar a cabo conductas psicopatológicas externalizantes, como agresiones físicas y consumo excesivo de sustancias.

La profesión de enfermería

La enfermería es una de las profesiones relacionadas con la salud humana. Se dedica principalmente al diagnóstico y tratamiento de problemas de salud existentes o potenciales. Un enfoque de enfermería auténtico se centra en examinar la respuesta del individuo o del grupo a los problemas de salud. Desde otra perspectiva, puede sustituir o complementar la atención al paciente desde una perspectiva biopsicosocial y holística (Rojas, 2019)

Según el Consejo Internacional de Enfermería, esta se define del siguiente modo:

La enfermería incluye la atención independiente y colaborativa brindada a personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades que están enfermas o sanas en todos los campos, e incluye la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y el cuidado de los enfermos, discapacitados y fallecidos. . Deberes importantes de enfermería; desarrollo, creación de un

entorno seguro, realización de investigaciones, participación en políticas de salud y gestión de pacientes, sistemas de salud y educación.

La Asociación Norteamericana de Enfermeras declara desde 1980 en un documento denominado «*Nursing: A Social Policy Statement*» que la enfermería es: «El diagnóstico y tratamiento de las respuestas humanas ante problemas de salud reales o potenciales» (Ledesma, 2019).

La anterior definición ha sido ampliada o adaptada como la que propone la Facultad de Enfermería de la Universidad de Moscú, en Rusia, «ciencia o disciplina que se encarga del estudio de las respuestas reales o potenciales de la persona, familia o comunidad tanto sana como enferma en los aspectos biológico, psicológico, social y espiritual».

La primera Teoría de enfermería nace con Florence Nightingale, a partir de allí nacen nuevos modelos cada uno de los cuales aporta una filosofía de entender la enfermería y el cuidado. Las enfermeras comenzaron a centrar su atención en la adquisición de conocimientos técnicos que les eran delegados, y con la publicación del libro «Notas de Enfermería» de Florence Nightingale en 1852 se sentó la base de la enfermería profesional. (Pérez, 2021c)

Actitudes y cualidades esperadas en los profesionales enfermeros

La salud es uno de los campos en los que últimamente se está buscando con mayor decisión trabajar en calidad del servicio. Tanto en el ámbito público como privado se están haciendo esfuerzos y desarrollos para

mejorar la calidad, pero a veces esos esfuerzos no se orientan en la dirección adecuada. Por algo es que la palabra calidez aparece con mayor frecuencia asociada a los servicios de salud que a otro tipo de servicios. Es que se está comprendiendo que la calidez es un aspecto muy importante para alcanzar la satisfacción de los pacientes. Para esto no se requiere un Nobel de Medicina, ni tecnología de vanguardia. Se requieren personas preocupadas por una persona: el paciente. Y este ingrediente debería impregnar el trabajo de todos los profesionales de la salud. Desde el cirujano, el fisioterapeuta, el psicólogo, la enfermera, quien trae la comida, quien asea la habitación (Valderrama & Palomino, 2019)

Factores externos que inciden en el desempeño laboral del profesional de enfermería

Los factores externos que afectan el desempeño del personal de enfermería no son del propio trabajador de la salud, o sea, no pueden ser controlados por los auxiliares por no ser parte de la organización, por lo que se deben tomar algunas precauciones. Estos factores deben ser adecuadamente monitoreados y gestionados para minimizar el riesgo de que estos profesionales experimenten insatisfacción. Algunos de estos factores externos se describen en los siguientes párrafos (Guillén, 2018).

Empleo inestable: Los profesionales que trabajan en un lugar en particular experimentan miedo o miedo de perder sus trabajos en muchos casos, lo que afecta su desempeño laboral e incluso causa estrés laboral porque las enfermeras tienen que mantener el trabajo estable para que pueda

dejar su trabajo regularmente sin miedo a irse. Fue despedido por la dificultad de encontrar un nuevo trabajo (Cerna & Alcántara, 2021)

La inestabilidad laboral no solo se debe a los altos funcionarios, sino también a las condiciones laborales, por ejemplo, ahora podemos evaluar la reducción de la demanda de pacientes en algunas instituciones privadas. Es un hecho que el número de hospitales y centros de salud en el país va en aumento, por lo que no está en manos de los dirigentes de estas organizaciones cuántos trabajadores quieren tener, pero esto lleva a cambios en las necesidades de los pacientes (Guillén, 2018).

Utilización inadecuada de las posiciones de poder: El liderazgo inadecuado en puestos calificados, la asignación del trabajo y las decisiones pueden ser otra causa de estrés laboral, que puede estar asociado con una disminución en el desempeño de los trabajadores de la salud que no se sienten cómodos. . el personal puede reducirse fácilmente y su impacto en el entorno de trabajo diario puede reducirse (Cerna & Alcántara, 2021)

La inestabilidad de la alta dirección es algo que el personal médico o de enfermería no puede controlar porque un cambio en el liderazgo puede llevar a un cambio en las políticas y objetivos de la organización, y esto se debe a un cambio en la alta dirección. Se toman en cuenta los factores externos ya que el estado del centro de salud puede afectar el desempeño de los compañeros, especialmente de las enfermeras (Cerna & Alcántara, 2021).

Condiciones ambientales del lugar de trabajo: El ambiente del lugar de trabajo puede afectar el trabajo del trabajador, por lo que cuando los

factores relacionados con la luz, la temperatura, el ruido, los trabajadores de la salud se salen de control, es importante medir el riesgo ambiental. afectando las actividades de los empleados que laboran en el centro médico (Salvatierra, 2019)

Si bien las condiciones ambientales están bajo control, existen factores ambientales que son difíciles de controlar ya que hay muchos contagios en cada hospital, y que pueden afectar el trabajo de los empleados, de acuerdo con las medidas preventivas elegidas por la alta dirección. el sistema mismo. Esto significa que todos los residentes, sin excepción, reciben una acogida y un servicio de alta calidad.

Exposición a tareas insalubres o peligrosas: La continuación de situaciones de peligro puede afectar su salud o integridad corporal, obligando al organismo a entrar en un estado de alerta producido por el nivel de cortisol en la sangre, lo que puede afectar paulatinamente la salud de los trabajadores (Pinedo & Rodríguez, 2018)

Este es similar al anterior, porque los trabajadores de la salud y las enfermeras están expuestos a agentes y otras condiciones peligrosas en el ambiente de trabajo que pueden conducir a un mayor riesgo o control. Este estudio se realizó sobre un tema de investigación, ya que se tomaron medidas preventivas para disminuir el impacto de estos factores externos.

Evaluación del Desempeño

De acuerdo con William, Wether Jr., Keith (1998), la evaluación del desempeño “es el proceso mediante el cual se estima el rendimiento global del empleado” (p. 295). En efecto, es una apreciación del desenvolvimiento de una persona en el cargo al cual ha sido asignado, es útil para determinar si existen problemas en cuanto a la supervisión de personal, en cuanto a la integración de un empleado a la organización, a desacuerdos, al desaprovechamiento del potencial de un empleado quien podría desempeñarse mejor en otro cargo, etc(Camejo, 2019).

En resumidas cuentas, puede decirse que la evaluación del desempeño es determinante para verificar si la política de recursos humanos de una organización es la correcta o no.

En las organizaciones, siempre ha existido la preocupación por qué algunos trabajadores en las mismas condiciones que otros y con las mismas responsabilidades realizan un mejor trabajo, su desempeño es loable, plausible, esmerado, mientras que otros sólo realizan lo necesario, la mínima expresión de lo que deberían hacer. Para evitar estas apreciaciones subjetivas, la dirección de recursos humanos, construye e idea la evaluación de desempeño de su personal, donde medirán en forma cualitativa o cuantitativa, a través de ciertos factores propios de la actividad laboral el desempeño de los trabajadores (Cerna & Alcántara, 2021).

Igualmente, ocurre en los establecimientos del sistema de salud, se evalúa el desempeño del personal. En relación con el trabajo del personal de

enfermería, quienes son parte importante del sistema de salud, y en pro de elevar la mística del desempeño, debe evaluarse de acuerdo a los objetivos y visión del papel de la enfermera (o) en este sistema. Se debería tomar en cuenta: la rapidez de respuesta frente a hechos específicos, la capacitación, el desarrollo de habilidades y destrezas, el grado de compromiso con la ejecución de la actividad, la claridad y consciencia de su responsabilidad frente a pacientes, familiares y personal médico(Onofra et al., 2017).

Evaluar objetivamente es saludable para la organización, arroja resultados que permiten tomar medidas correctivas e implementar estrategias que contribuyan con el mejoramiento global de la institución u organización. El personal evaluado, podrá conocer las debilidades y fortalezas de su desempeño, la organización, igualmente tendrá una visión clara y el conocimiento de una situación real, permitiéndose revisar ciertas decisiones, el entorno a la organización, también será beneficiado al revisar los factores internos y externos que caracterizan la ejecución de cualquier actividad, en esencia favorecerá el clima organizacional.

Evaluación de la Atención de Enfermería

Para asegurar que el tratamiento de enfermería sea ejecutado, se requieren tres elementos administrativos, de acuerdo con Balderas (1995):

a) Supervisar. Consiste en comparar los resultados obtenidos, con los resultados esperados. La comparación entre: objetivos y logros permite conocer la eficacia del tratamiento de enfermería. La supervisión es

responsabilidad del jefe del equipo de enfermería, ya que ella determinó el tratamiento a seguir(Arriola, 2018).

b) **Evaluar.** Se refiere al análisis de los cambios mostrados por el paciente, una vez ejecutado el tratamiento de enfermería. El análisis también es competencia de la responsable del equipo, e incluye: medir, comparar, concluir y detectar las causas que contribuyen a que los problemas de salud del paciente persistan o se modifiquen.

c) **Revalorar.** El propósito de la evaluación es encontrar los nuevos diagnósticos y tratamientos que requiere el paciente, una vez ejecutada la atención de enfermería. La revaloración es permanente hasta la desaparición de los problemas que requieren atención. Es conveniente a ello escribir los nuevos diagnósticos y las nuevas indicaciones.

Evidente que la evaluación de la atención de enfermería permite considerar las estrategias que se han aplicado en el sistema de salud, una revisión de los objetivos y de las funciones del personal de enfermería.

Marco Conceptual

Atención Integral. - Provisión continua y con calidad de una atención orientada a la promoción, prevención, recuperación y rehabilitación, en salud para las personas en el contexto de familia y comunidad(Sifuentes, 2018).

Se entiende el conjunto de acciones coordinadas con el fin de satisfacer las necesidades esenciales para preservar la vida y aquellas

relacionadas con el desarrollo y aprendizaje humano, acorde con sus características, necesidades e intereses (Arriola, 2018).

Calidad de vida laboral. - La sensación de bienestar depende del grado de implicación de la persona en la carga de trabajo y de los aspectos emocionales, organizativos y sociales (Sosa, O y cols. 2010).

También se define como la satisfacción del empleado con una variedad de necesidades a través de recursos, actividades y resultados derivados de la participación en el lugar de trabajo (Onofra et al., 2017).

Cuidados de Enfermería. - Actividades que realiza la enfermera para el cuidado de los usuarios y de su grupo familiar(Sánchez, 2019)

También se constituye como el cuidado autónomo y colaborativo de personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o sanos y en todos los entornos. Las enfermeras están en la línea de acción en la prestación de servicios y desempeñan un papel importante en la atención centrada en la persona (Cerna & Alcántara, 2021).

Demandas de trabajo. - Cantidad y calidad de trabajo que tiene la enfermera(Toro & Navarrete, 2017).

Se puede definir también como aquellas solicitudes de un puesto de trabajo que se realiza por medio de una persona desempleada (Salvatierra, 2019).

Educación. - Acción producida según las exigencias de la sociedad, inspiradora y modelo, con el propósito de formar a individuos de acuerdo con su ideal del hombre en sí(Huanuco & Cornejo, 2018).

Se puede constituir también como la formación destinada a desarrollar la capacidad intelectual, moral y afectiva de las personas de acuerdo con la cultura y las normas de convivencia de la sociedad a la que pertenecen (Guillén, 2018).

Entorno. - Es el conjunto de todas las condiciones e influencias externas que afecten a la vida y al desarrollo de un individuo(Orozco, 2021)

Conjunto de circunstancias o factores sociales, culturales, morales, económicos, profesionales, etc., que rodean una cosa o a una persona (Sifuentes, 2018).

Evaluación del desempeño. - Es una apreciación del desenvolvimiento de una persona en el cargo al cual ha sido asignado, es útil para determinar si existen problemas en cuanto a la supervisión de personal, en cuanto a la integración de un empleado a la organización, a desacuerdos, al desaprovechamiento del potencial de un empleado quien podría desempeñarse mejor en otro cargo, etc. En resumidas cuentas, puede decirse que la evaluación del desempeño es determinante para verificar si la política de recursos humanos de una organización es la correcta o no(Robles & Figueroa, 2018)

Es un instrumento de medición del desempeño laboral y/o profesional de una persona, respecto a las funciones y responsabilidades a su cargo (Camejo, 2019).

Gestión del cuidado. - Aplicación de un juicio profesional en la planificación, organización, motivación y control de la provisión de cuidados, oportunos, seguros, integrales, que aseguren la continuidad de la atención y se sustenten en lineamientos estratégicos, para obtener como producto final la salud (Ipanaque, 2017).

Es una acción propia del profesional de enfermería que realiza con otras personas para promover su salud, prevenir, diagnosticar, tratar y rehabilitar las enfermedades que puedan padecer, y para ello es necesario aplicar la teoría de la enfermería transcultural (Orozco, 2021).

Recursos psicológicos y organizaciones. - Soporte psicológico y emocional que recibe la enfermera (Onofra et al., 2017).

Se encarga de evaluar, monitorear y supervisar el comportamiento de los trabajadores, así como la integridad con sus compañeros, la resolución de conflictos y su adaptabilidad (Arriola, 2018).

Sistema de Información Hospitalario.- Es un sistema gestor de la información de interés global y de los sistemas departamentales en el área administrativa y clínica sobre flujos y consultas de pacientes: consultas externas, urgencias, hospitalización, quirófanos, pruebas diagnósticas, hospitalización, listas de esperas, entre otras(N. B. Palomino, 2021)

Es aquel que está orientado a satisfacer las necesidades de un centro hospitalario tales como almacenar, procesar y reinterpretar datos médico-administrativos (Robles & Figueroa, 2018).

Capítulo 2

Marco Referencial y Legal

Desarrollando un caso de investigación para apoyar esta investigación y disertaciones y otras publicaciones científicas relevantes, revisando documentos de investigación secundarios incluyendo libros, enciclopedias, páginas web, incluyendo referencias bibliográficas internacionales, nacionales y locales. y el artículo en cuestión habla de la importancia de influir en el trabajo de un profesional de enfermería.

La investigación realizada por Pinheiro (2016) en Murcia - España tiene como objetivo definir los conceptos de clima, entorno y satisfacción laboral en el entorno de enfermería y mostrar el clima laboral y su relación directa con la calidad de enfermería. Se calculó el uso de definición, bibliografía y método de campo mediante el uso de cuestionarios para profesionales de enfermería para determinar los parámetros relacionados con el estrés, y como resultado se determinó que el personal de enfermería podría dar algunos resultados negativos. la insatisfacción laboral, el estrés, las emociones negativas de otros empleados, la carga de trabajo son los factores más importantes al desarrollar su negocio (Piñeiro, 2016).

Un estudio realizado en España, que fue referenciado para validar este estudio, mostró que los principales factores que afectan el desempeño de los profesionales de enfermería son la carga de trabajo y el estrés laboral relacionado con el tema del estudio. Buscando lograr el objetivo de

identificar los factores que inciden en el desempeño de la profesión de enfermería en el Centro de Salud Cisne II de Guayaquil.

Otro estudio realizado por Vargas (2016) en Costa Rica se denominó como “Precauciones del enfermero y condiciones personales, profesionales y situacionales que inciden en la presencia de un evento adverso”, el cual tiene como objetivo explicar el punto de vista del enfermero. Se ha podido concluir que la mayoría de los profesionales de enfermería son conscientes de los eventos adversos al desarrollar investigaciones con una variedad de métodos, con cuestionarios validados de forma independiente que definen un enfoque interdisciplinario sobre la personalidad, el trabajo y las condiciones que afectan la personalidad, el trabajo y las condiciones del enfermero. y desempeño laboral relativo al número de 38 profesionales que laboran en el área médica. su implementación.

Se constató que la ubicación de los pacientes y el número dado por el especialista permitieron identificar factores que inciden en el desempeño del trabajo. De lo dicho, es claro que los profesionales de enfermería están preocupados por la definición psicológica de mala praxis que afecta el trabajo de los profesionales de enfermería y su relación directa con el fracaso laboral por el número de pacientes. Es necesario tener en cuenta la carga de trabajo diaria y los factores ambientales de los empleados (Vargas, 2016).

Un estudio realizado en Costa Rica por Vargas y Bermúdez, que fue referenciado para validar este estudio, mostró que el principal factor que

afecta el desempeño del personal de enfermería es la carga de trabajo resultante de la falta de personal disponible. institución donde se realizó la investigación.

Para determinar la relación entre los factores motivacionales se analizó el estudio titulado “Factores Motivantes en el Trabajo de los Especialistas de Enfermería en el Hospital Vitarte Lima – 2017” realizado por Campos en Lima – Perú. En el caso de las enfermeras especialistas de urgencias, se reclutaron 40 enfermeras especialistas como sujetos de estudio mediante un diseño descriptivo, no experimental, transversal utilizando métodos teóricos/inferenciales. El método utilizado fue un cuestionario utilizando la herramienta de cuestionario Escala de Likert. Los resultados muestran que existe un fuerte factor motivador en el estudio de la enfermera de urgencias, lo que lleva a un nivel de significación de 0,05, y según la correlación de Negalkerke, esto significa que la diferencia de desempeño es estable. 34,7% de factores motivadores en la profesión de enfermería (Campos, 2018).

Un estudio realizado en Lima - Perú mostró que los estándares son inherentemente motivadores, lo que significa que algunas organizaciones están reduciendo su personal de enfermería.

Proviene de un estudio de la Universidad Uniandes Ambato que habla de los factores que inciden en la actividad de enfermería, cuyos resultados muestran un incremento en el número de horas de trabajo dual y en especial de las mujeres casadas. Las mujeres con más de dos hijos inciden en la eficacia de las enfermeras graduadas, donde se fomenta la organización del

tiempo en estas profesionales para fortalecer su eficacia en la escuela (Padilla, 2017).

Un estudio en Ambato mostró que las mujeres solteras que trabajaban como enfermeras tenían dos trabajos y tenían más de dos prácticas de maternidad como los principales factores que afectan el desempeño de las enfermeras, y así es. Se incluye en la discusión de los resultados de los factores que inciden en la actuación del profesional de enfermería en las áreas hospitalarias de salud mencionadas.

Se reportó un estudio sobre la calidad de enfermería en Guayaquil, Ecuador, los resultados arrojaron un promedio de 70% de satisfacción al respecto, destacando el sistema, gestión y capacitación de enfermeras únicamente asociadas a los servicios de emergencia del hospital. en los órganos de gobierno, el porcentaje de factores que inciden en la actividad oscila entre el 60% y el 74%, respectivamente (Cedeño & Guananga, 2016).

Un estudio realizado en Guayaquil demostró que los principales factores que inciden en el desempeño del personal de enfermería fueron la organización, dirección y capacitación de las enfermeras, pero en este caso se tomó como área de investigación el servicio de urgencias, pero igual. Se piensa que estos hallazgos están relacionados con la comparación de los factores que afectan la actuación de los profesionales de enfermería.

En Guayaquil, Farinho y Costa realizaron un estudio titulado "Factores que inciden en la escasez de personal de enfermería en el Área Clínica Operacional del Hospital General Hosnag de Guayaquil" para implementar

lineamientos de política. y procedimientos destinados a fortalecer el conocimiento sobre las medidas preventivas de riesgos laborales y las consecuencias que esto puede tener en la salud de los enfermeros.

Durante el desarrollo de la investigación se tuvo en cuenta una metodología analítico-sintética, ya que pude analizar y estudiar directamente al personal de enfermería individual, también se tuvo en cuenta el método descriptivo para la determinación de las causas de los hechos o sucesos. De acuerdo con los hallazgos, se determinó que el bajo desempeño de las enfermeras con experiencia gerencial puede ocasionar serios problemas y crear muchos obstáculos en la atención al paciente. Como resultado del estudio se ha determinado que es posible utilizar el libro de pólizas y la experiencia de la enfermera para mejorar el desempeño laboral en el sector salud y prevenir riesgos laborales. Fortalecer el conocimiento de los profesionales de la salud en el mantenimiento de un estilo de vida saludable y salud para fomentar su trabajo (Fariño & Costa, 2016).

De acuerdo con la investigación descrita, estos estudios resultaron estar relacionados con el estudio de los factores que afectan el desempeño del enfermero, por lo que el objetivo fue determinar las condiciones del lugar de trabajo y su relación directamente en él. Orienta la calidad del cuidado de enfermería a la importancia de mejorar el desempeño del personal de enfermería, el ambiente de la organización y su capacitación para fortalecer su rol.

Situación actual del Centro de Salud El Cisne

El Centro de Salud El Cisne se encuentra ubicado en la Calle 11 y calle D. Parroquia Febres Cordero, al Suroeste de Guayaquil, provincia del Guayas, con una superficie Latitud (2.221497) y Longitud (79.918885)

El área de cobertura del Centro de Salud Cisne II cuenta con 178 manzanas, las cuales que se encuentran divididas en 4 sectores, atendidas a su vez por 10 EAIS.

El área donde está ubicado el Centro de Salud Cisne II se encuentra rodeado en gran parte de su territorio por los Esteros: Salado “Mogollón y Palanqueado” y Puerto Lisa, por lo que constituyen una vía de enlace entre otras áreas cercanas a través de los cuales los pobladores se trasladan.

Es un área de fácil acceso con cualquier tipo de transporte terrestre, del centro y sur de la ciudad. Cuenta con el servicio de diversas líneas de buses colectivos 32-1, 100, 32-2, 90, 50-93, 121.

Cuenta con diferentes áreas de salud, como por ejemplo el área de emergencia y triaje que labora las 24 horas, mientras que las áreas de medicina general, obstetricia, odontología, y psicología, laboran en un horario de 12 horas y solo de lunes a sábado. Así también cuentan con áreas como laboratorio clínico, el área de ecografía, radiología, mamografía y farmacia.

La estadística de atención del Centro de Salud El Cisne, atiende aproximadamente a 105.963 pacientes, del sector y de área aledañas.

En lo que respecta a las evaluaciones de desempeño, se confirma que se han realizado de forma esporádica, para esto se debe realizar el debido proceso y establecer los lineamientos que medirán el rendimiento individual de cada empleado y el desempeño general de toda la fuerza laboral. En ocasiones, los supervisores basan sus informes en evaluaciones informales de acuerdo al trabajo diario, este tipo de evaluación es necesaria, sin embargo, es insuficiente.

Figura 1.

Centro de Salud Cisne II.



En la lucha contra la nueva infección por el virus Corona (COVID-19), el personal médico del centro de salud Cisne enfrenta todos los días una gran presión laboral, incluido el mayor riesgo de contraer el virus COVID-19. su ausencia Inmunidad adecuada para prevenir el contagio, la confusión, la discriminación, el aislamiento, la acogida de pacientes con emociones negativas, el corte del contacto con la familia y el cansancio físico y mental. Por ello, la difícil situación a la que se enfrentan los profesionales sanitarios

puede derivar en problemas de salud mental como estrés, ansiedad, síntomas depresivos, insomnio, resistencia, ira y miedo.

Estos problemas de salud mental no solo pueden afectar la calidad de atención que brinda el personal de salud, su capacidad de comprensión clínica o sus habilidades en la toma de decisiones, lo que podría dificultar la lucha contra la infección del COVID-19, sino que también pueden tener un impacto significativo en su bienestar y en su calidad de vida. Por tanto, es muy importante proteger la salud mental del personal de salud para el adecuado control de la epidemia y para cuidar su propia salud

Marco Legal.

Los factores que influyen en el trabajo de las enfermeras profesionales se comparan con muchos otros factores externos e internos solo en las cuestiones constitucionales consideradas y en las leyes de salud relacionadas con las leyes nacionales aplicables. Parte de la ley es sobre salud, porque la investigación está directamente relacionada con el trabajo en esta área.

Las principales disposiciones legales mencionadas en la presente investigación incluyen la Constitución de la República, la cual define algunas cosas importantes en cuanto a las condiciones de trabajo, en este caso pertenecen al sector salud. La Ley Orgánica de Salud tenía por objeto dar vigencia al régimen jurídico y definir el Plan Nacional de Desarrollo y las tareas para su implementación.

Constitución de la República del Ecuador

El texto de la constitución habla de ciertas funciones y cosas que le pueden afectar, en este caso el texto de la constitución es sobre el sector salud porque se espera que apruebe legalmente lo que dice. la Carta Magna. La Constitución reconoce el derecho de los trabajadores a trabajar, desarrollarse y vivir bien en condiciones que garanticen un adecuado confort en el trabajo y al mismo tiempo incrementen la productividad laboral (en este caso para los registrados en el sector salud y para los que no son personal de enfermería) . Según el artículo 32 de la Carta Magna, el funcionamiento de la sociedad depende de la productividad y competitividad de las instituciones.

Ley Orgánica de Salud

Por ello, con base en el documento Constitucional, se han aceptado como declaratoria los artículos de la Ley Orgánica de Salud señalados en los artículos 1° y 34° de esta ley, es decir, los puestos de trabajo de los trabajadores de la salud. leyes que fijan tareas específicas en el campo de la salud a través de los accidentes de trabajo y principios constitucionales, aunque no directamente relacionados con el problema del empleo de los trabajadores de la salud.

Por ello, se ha aceptado como declaratoria lo dispuesto en la Ley Orgánica de Salud presentado en los artículos 1° y 34° de esta ley, con fundamento en la Constitución, es decir, los deberes de los trabajadores de la salud. Leyes que regulan ciertos trabajos en el sector salud con riesgos

laborales y principios legales, estando directamente relacionados con los problemas laborales de los trabajadores de la salud.

Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025

Los profesionales de la salud, incluidos los enfermeros, deben trabajar en buenas condiciones, cómodas y productivas que no solo contribuyan a la mejora del trabajo de los empleados, sino que también contribuyan al fortalecimiento del trabajo de los empleados e incluso la competitividad que afecta la atención al paciente.

Capítulo III

Metodología

Metodología

A través de la investigación realizada, con la metodología propia de un tema de esta índole, ha permitido recoger la información necesaria para cumplir con los objetivos planteados originalmente.

Alcance de la investigación

Investigación de tipo descriptivo. - Explique cada una de las características esenciales de situaciones o personas relevantes para un tema de estudio o investigación. Se debe enfatizar que este tipo de investigación hace solo un análisis superficial, es decir, no entra en la investigación, sino que tiene como tarea solo revelar lo que el investigador considera importante o más relevante al tema (Sampieri, 2016).

En este estudio se utilizó la investigación descriptiva porque su tema principal fue analizar las dimensiones que influyen en el desempeño laboral, donde se revelaron las principales características y también permitió conocer su impacto en el personal de enfermería que participó en el estudio.

Enfoque de la investigación

Investigación cuantitativa. - Involucra que el investigador realice la recolección, análisis e interpretación de los datos cuantitativos, por lo que genera inferencias de ambos mediante un cuestionario (Sampieri, 2016).

En el estudio se aplicó este tipo de investigación porque se aplica un instrumento de recolección de datos donde se expondrán de forma cuantitativa las dimensiones que están afectando en desempeño laboral del personal de enfermería, de esta forma se podrá obtener datos relevantes del estudio.

Diseño de la investigación

Investigación transversal. - Se encarga de analizar datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido (Sampieri, 2016).

Se aplica este tipo de investigación porque recogió y analizó datos que resultaron relevantes y aportó con importante información significativa sobre la problemática de las dimensiones que influyen en el desempeño laboral.

Población y muestra

La población incluye la integración de personas o la integración de cosas con las mismas características en la investigación. El autor debe estudiar qué características similares deben estar presentes para ser considerado como un todo. Del mismo modo, para la investigación, se debe seleccionar una muestra representativa para realizar la investigación en una parte de la población porque es imposible trabajar con toda la población por falta de recursos o tiempo. (Sampieri, 2014)

La población del presente estudio estuvo constituida por el personal de enfermería del Centro de Salud Cisne II de Guayaquil. donde se escogió trabajar con 25 personas, que participaron de forma libre y anónima en la investigación, debido a que antes de la aplicación del instrumento se realizó una socialización, y se acordó trabajar solo con el personal que desee participar.

Técnicas de recolección de datos

Encuesta. – La característica de esta herramienta de investigación es que permite a los investigadores obtener datos a través de una serie de preguntas estructuradas que se aplican en función de las preguntas planteadas. Según Sampieri (2014) sugiere que el investigador puede preparar el cuestionario, o puede elegir una prueba o cuestionario que otros investigadores hayan utilizado antes.

En este estudio, la encuesta estará constituida por preguntas cerradas, de opción múltiple, donde el encuestado podrá escoger su respuesta de acuerdo a su preferencia. La encuesta fue aplicada y validada por el autor Mamani (2020), constan de dos cuerpos de preguntas, en la primera parte se refieren a las interrogantes que solicitan información personal y la segunda parte, se miden las dimensiones que evalúan el desempeño profesional, tales como motivadores del trabajo, Características organizacionales, Influencia de la administración, y desarrollo profesional,

Procedimientos

Para el procedimiento de la información obtenida mediante la encuesta, se lo realizó mediante la siguiente forma:

1.- Se aplicó el instrumento en la población de estudio de forma física, se procedió a solicitar el permiso correspondiente.

2.- El tiempo que transcurrió para la recolección de los datos fue de 4 semanas.

2.- Se tabuló los resultados y se preparó los gráficos.

Herramientas de análisis de datos

Se procedió a ingresar al programa estadístico Excel en el cual se procesó y se ingresó la información, se utilizó gráficos de barras para representar cada una de las preguntas, con su respectiva interpretación o análisis. Se realiza los cuadros estadísticos con sus cifras e indicadores, para mejorar la calidad, el diseño y la presentación eficaz de los resultados para mejorar el ajuste para el estudio.

Técnicas de análisis de datos

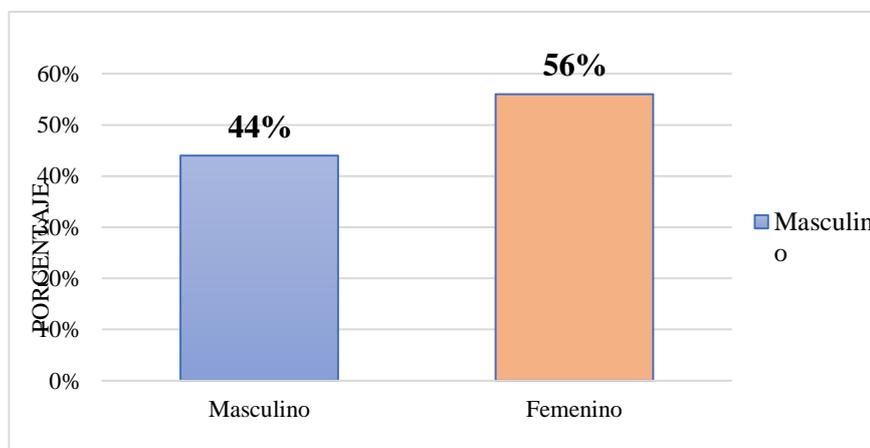
Para el análisis de la información se aplica un método estadístico descriptivo simple, donde se exponen los principales resultados de la investigación y se plantean las posibles sugerencias de solución mediante la propuesta.

Análisis de resultados

Procesada la información recogida, se procedió a analizar los datos para llegar a una interpretación a la luz del propósito de esta investigación e identificar los objetivos planteados.

De acuerdo con la Figura 1, se puede observar el género de los participantes, en su mayoría el 56% pertenece al sexo femenino y el 44% al género masculino; teniendo como mayor prevalencia en el Centro de Salud al personal femenino.

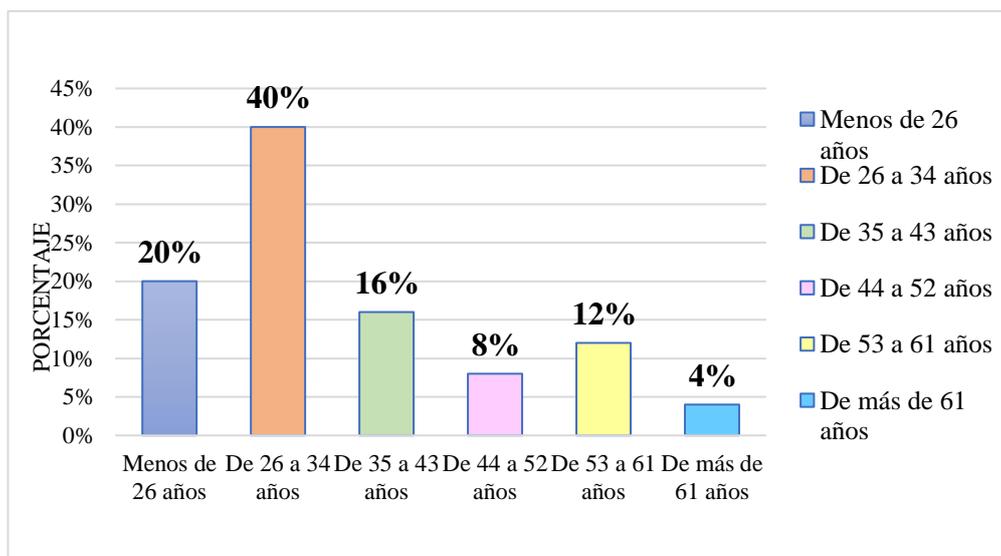
Figura 1.
Género del personal participante.



Nota: Datos tomados de las encuestas. Elaborado por la autora.

Los resultados sobre la información recibida con respecto a la edad (Figura 2) permiten conocer que 40% pertenece a las edades comprendidas entre 26 a 34 años, el 20% posee menos de 26 años, el 16% tiene entre 35 a 43 años, el 12% tiene entre 53 a 61 años y el 8% posee entre 44 a 52 años. se denota que la población participante en su mayoría se encuentra entre 26 a 34 años, lo que se puede deducir que es un personal medianamente joven.

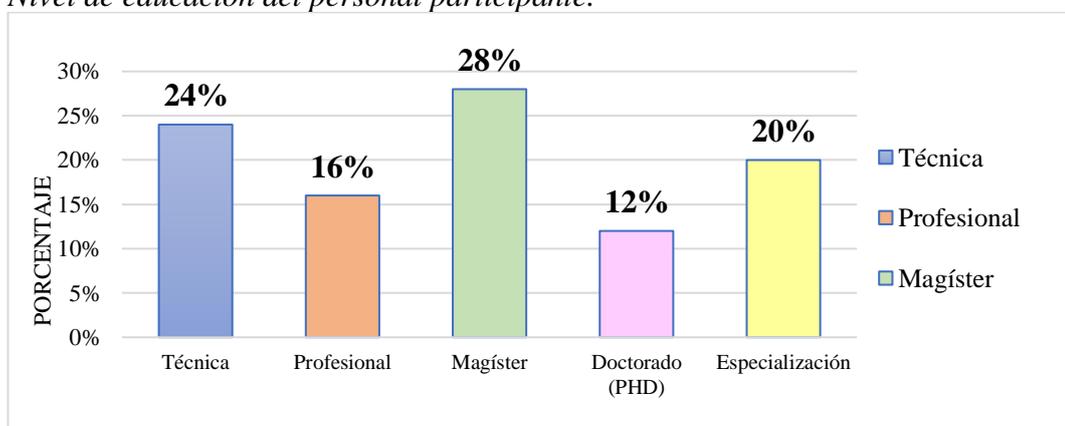
Figura 2.
Edad del personal participante.



Nota: Datos tomados de las encuestas. Elaborado por la autora.

De acuerdo al nivel de educación (Figura 3) permiten conocer que un 28% tiene una educación superior y posee maestría, el 24% tienen una formación técnica, el 20% posee especialización, el 16% tiene educación profesional y el 12% tiene doctorado o PHD.

Figura 3.
Nivel de educación del personal participante.



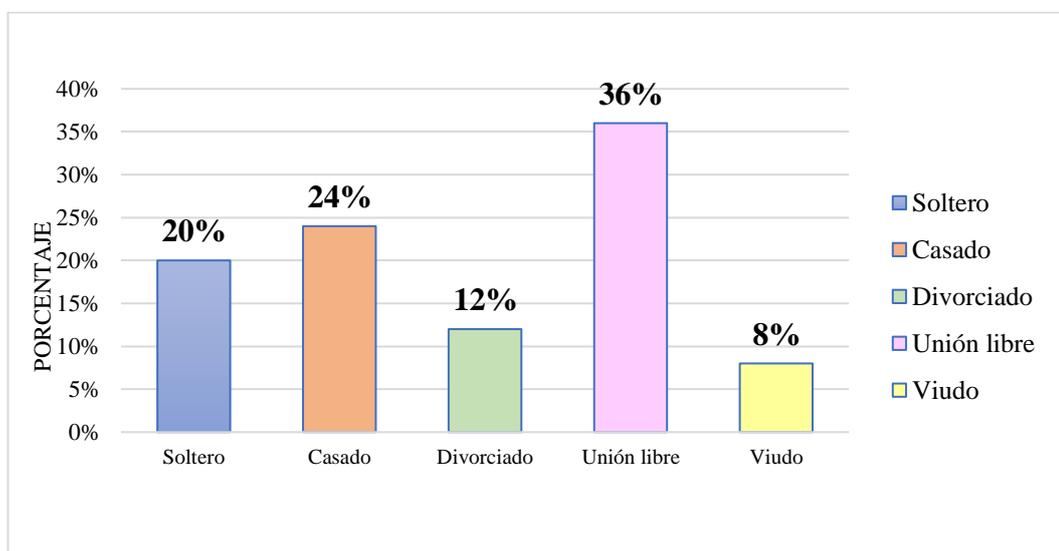
Nota: Datos tomados de las encuestas. Elaborado por la autora.

Con respecto al estado civil (Figura 4) permiten conocer que un 36% se encuentra en unión libre, el 24% está casado, el 20% se encuentra soltero,

el 12% se encuentra divorciado y el 8% ha sufrido una pérdida del compañero sentimental.

Figura 4.

Estado civil del personal participante.

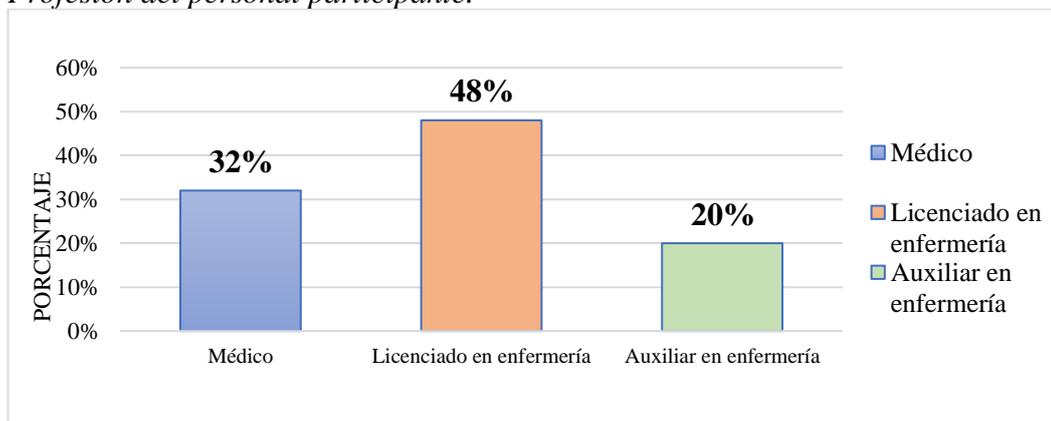


Nota: Datos tomados de las encuestas. Elaborado por la autora.

Con relación a profesión (Figura 5) permiten conocer que un 48% son licenciados en enfermería, el 32% pertenecen a las ramas de medicina y el 20% pertenecen a los auxiliares en medicina.

Figura 5.

Profesión del personal participante.

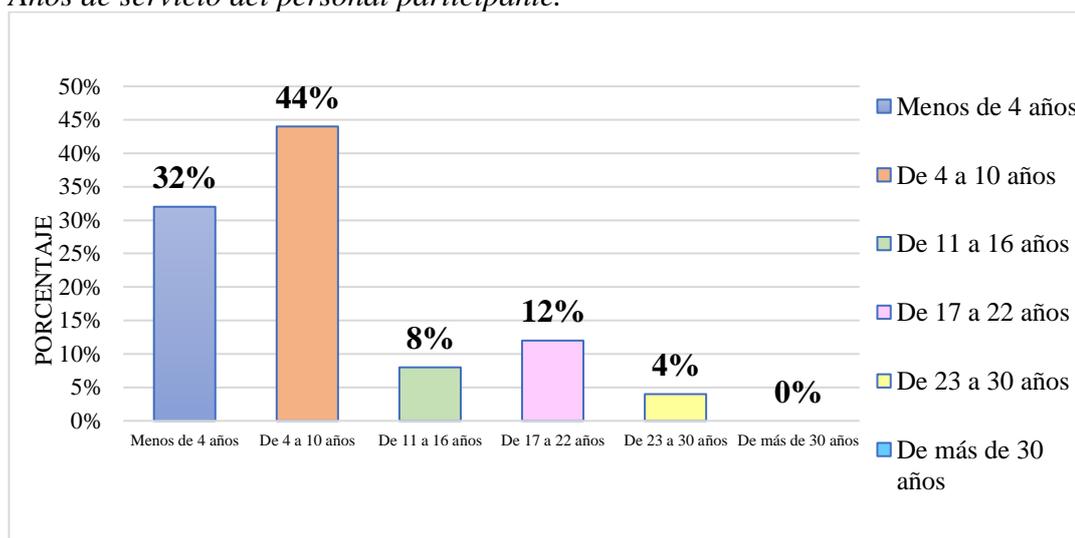


Nota: Datos tomados de las encuestas. Elaborado por la autora.

Los resultados sobre la información recibida con respecto a los años de servicio (Figura 6) permiten conocer que un 44% tiene entre 4 a 10 años, el 32% tiene menos de 4 años, el 12% tiene entre 17 a 22 años, el 4% tiene 23 a 33 años. cabe desatacar que la mayoría del personal tiene menos de 4 años y se considera que es relativamente nuevo.

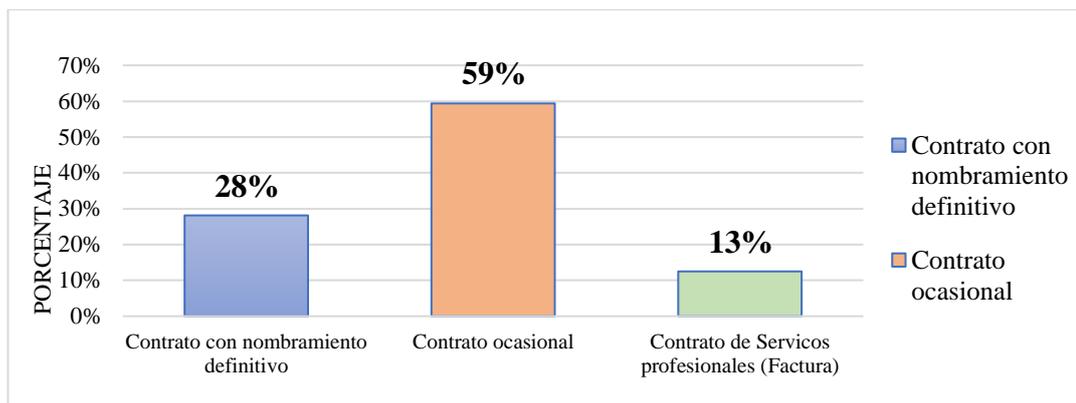
Figura 6.

Años de servicio del personal participante.



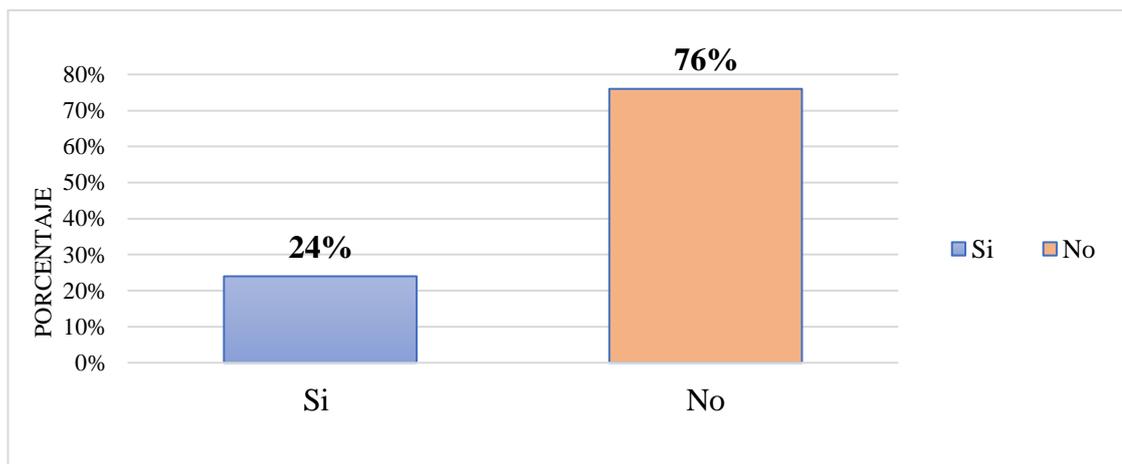
Nota: Datos tomados de las encuestas. Elaborado por la autora.

Con relación al tipo de contrato (Figura 7) permiten conocer que un 59% tiene contrato ocasional, el 28% tiene contrato con nombramiento definitivo y el 13% tiene contrato de servicios profesionales (factura). Cabe resaltar que la mayoría de los profesionales de la salud tienen contratos ocasionales y pueden influir en el tipo de desempeño profesional, al no poseer una estabilidad laboral asegurada.

Figura 7.*Tipo de contrato del personal participante.*

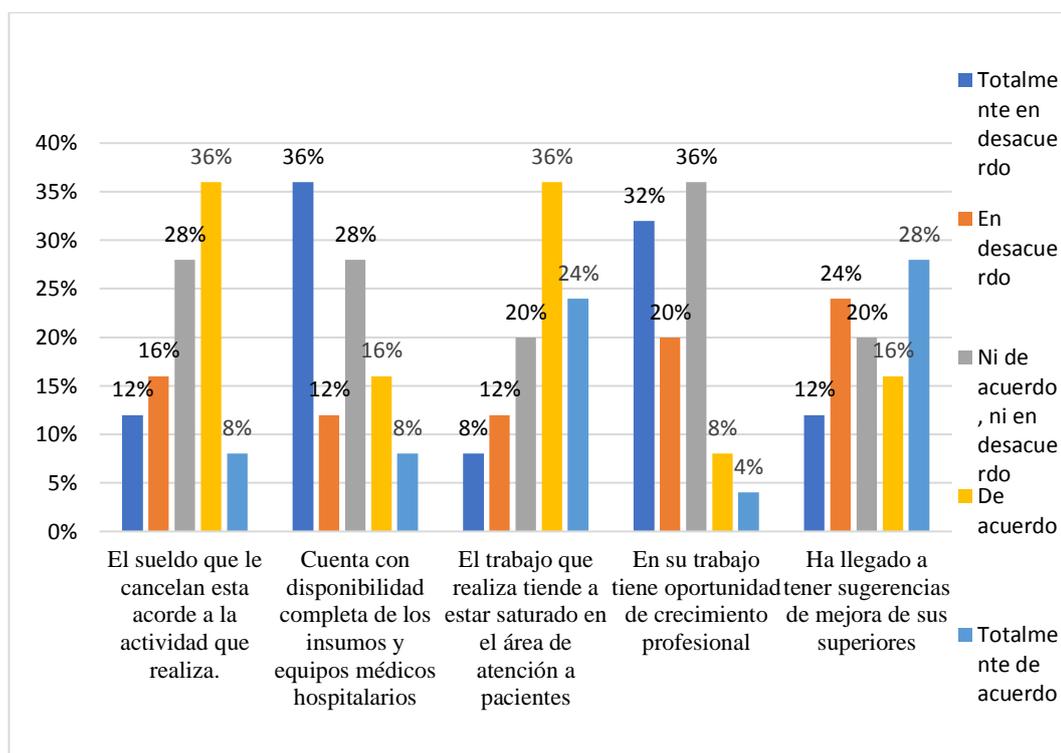
Nota: Datos tomados de las encuestas. Elaborado por la autora.

Los resultados sobre la información recibida con respecto al uso del trabajo en dos o más instituciones de salud (Figura 8) permiten conocer que el 76% no tiene más trabajos en otras instituciones y el 24% si posee más trabajos.

Figura 8.*Trabajo en otras instituciones.*

Nota: Datos tomados de las encuestas. Elaborado por la autora.

Figura 9.
Motivadores del trabajo.

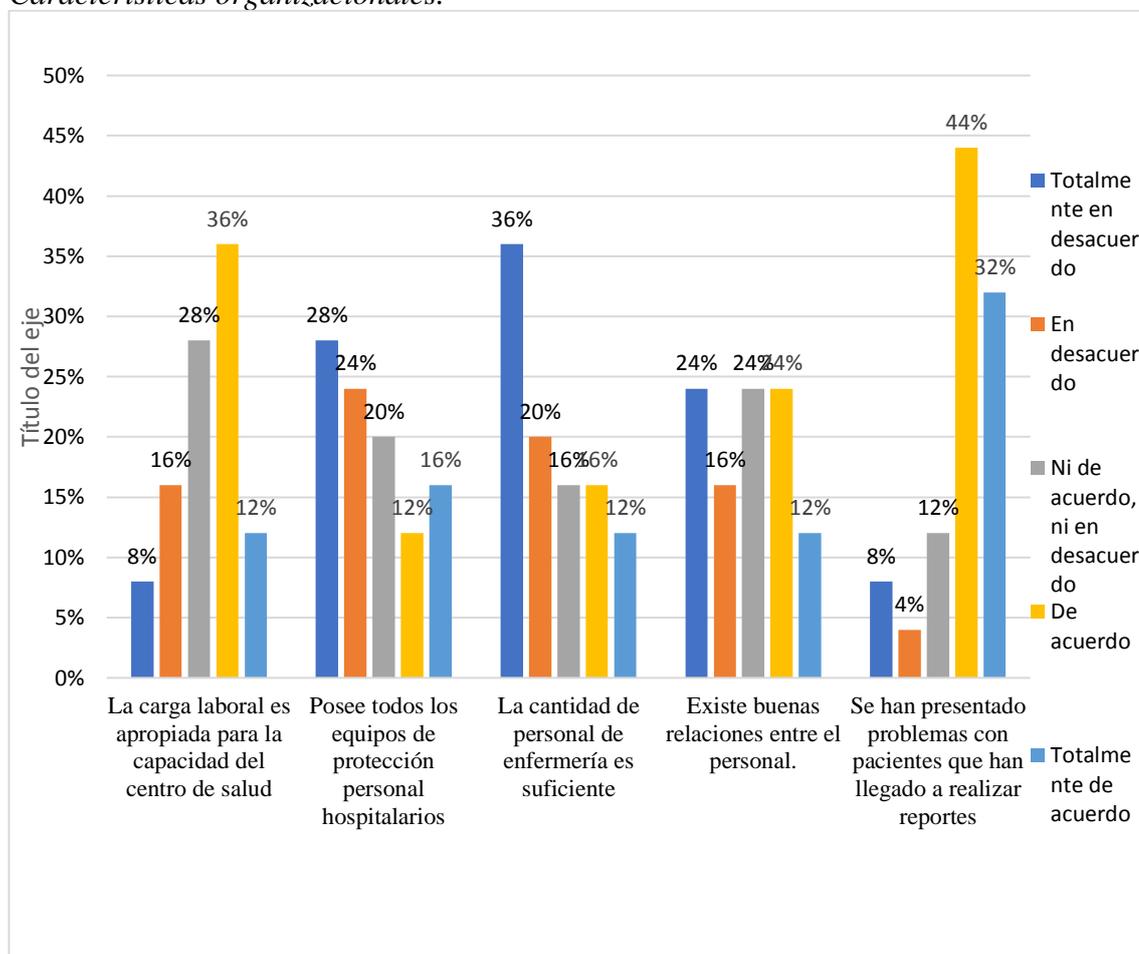


Nota: Datos tomados de las encuestas. Elaborado por la autora.

Los resultados sobre la información recibida con respecto a las dimensiones del desempeño laboral, con relación a los motivadores del trabajo, en referencia al sueldo el 36% está de acuerdo, con respecto a la disponibilidad de los insumos y equipos médicos, el 36% se encuentra en total desacuerdo, en relación al trabajo y la saturación de atención a pacientes, el 36% coincide que está de acuerdo, en relación a la oportunidad de crecimiento profesional el 36% está indeciso y por ultimo con relación a las sugerencias de los superiores para mejorar el servicio el 28% indica que está totalmente de acuerdo. Se puede deducir que la mayoría del personal está de acuerdo con el sueldo que reciben, sin embargo, existen problemas en cuanto a la disponibilidad de insumos y equipos médicos, las áreas que

tienden a estar saturadas, considerándose como posibles des motivantes que afectan el desempeño laboral.

Figura 10.
Características organizacionales.

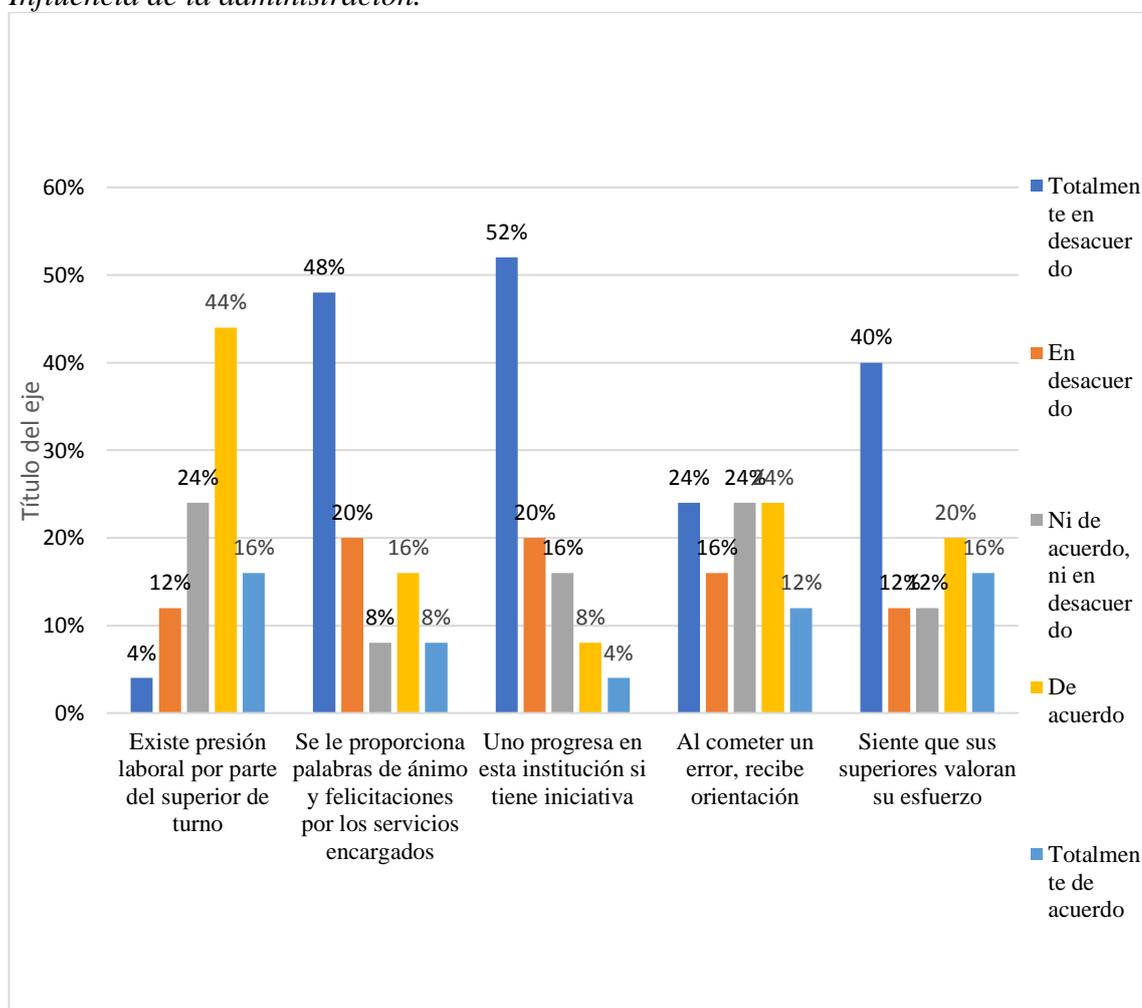


Nota: Datos tomados de las encuestas. Elaborado por la autora.

Con relación a la dimensión de las características organizacionales, en el ítem sobre la carga laboral apropiada para la capacidad del centro de salud, el 36% está de acuerdo, con relación a los equipos de protección personal hospitalarios, el 28% está en total desacuerdo, en relación a la cantidad suficiente del personal de enfermería, el 36% está en total desacuerdo, en relación a las buenas relaciones entre el personal, el 24% refiere que está totalmente de acuerdo, y por ultimo con relación a los

problemas con pacientes, el 44% está de acuerdo, lo que significa que se han llegado a ocasionar reportes por esta situación problemática. En esta dimensión, sobre las características organizacionales, se deduce que la carga laboral es apropiada para la capacidad del centro, pero existen problemas relacionados con los equipos de protección personal, también se denota que hace falta más personal de enfermería, y se debe mejorar la comunicación con los pacientes debido a que se han presentado problemas que han tenido que ser reportados.

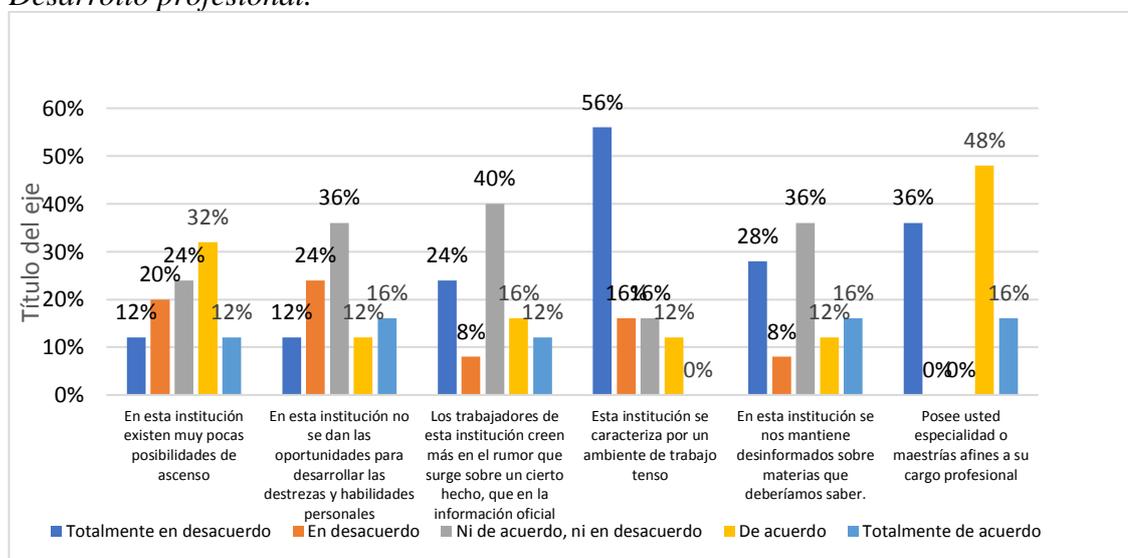
Figura 11.
Influencia de la administración.



Nota: Datos tomados de las encuestas. Elaborado por la autora.

Los resultados sobre la información recibida con respecto a la influencia de la administración, con relación a la presión laboral por los superiores, el 44% indica que está de acuerdo, en relación a la proporción de ánimos y felicitaciones por los servicios encargados, el 44% indica estar en desacuerdo, en relación al progreso si se tiene iniciativa, el 52% está en total desacuerdo, en relación a la orientación recibida por errores cometidos, el 24% está en desacuerdo y por último en relación al sentimiento de valoración del esfuerzo por sus superiores, el 40% está en desacuerdo. Se deduce que existe un problema en cuanto a la influencia de la administración, porque la mayoría de las respuestas fueron sustancialmente negativas, por ejemplo, con relación a la presión laboral, la mayoría del personal aduce que se siente presionado, al igual que no sienten que se valore su esfuerzo o por los logros en las áreas encomendada, lo que afectaría su desempeño laboral.

Figura 12.
Desarrollo profesional.

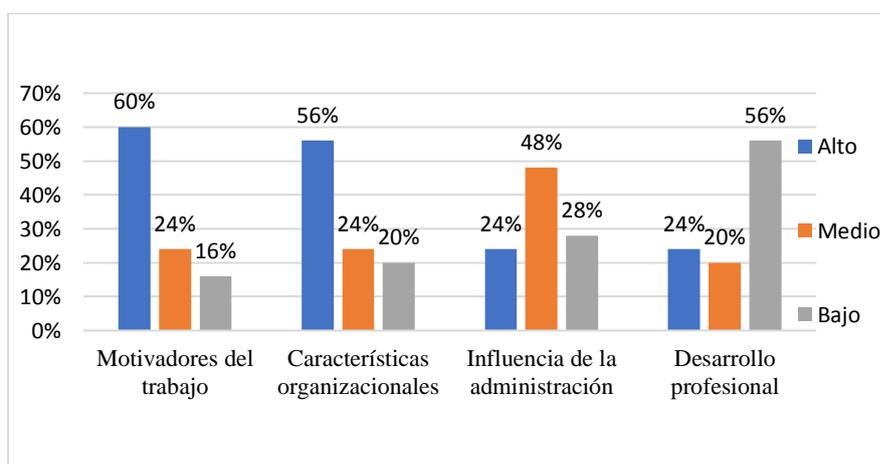


Nota: Datos tomados de las encuestas. Elaborado por la autora.

Con relación al desarrollo profesional, en el ítem sobre las posibilidades de ascenso, el 32% indica que está de acuerdo, con relación al desarrollo de destrezas y habilidades, el 36% está indeciso, con relación a la divulgación de rumores y creencias por encima de los comunicados oficiales, el 40% se encuentra indeciso, con relación al ambiente de trabajo tenso, el 56% indico estar en total desacuerdo, con relación a la desinformación de la institución hacia sus empleados, el 36% indico estar indeciso ante la respuesta y por ultimo sobre la posesión de especialidad o maestrías afín al cargo profesional, el 48% está de acuerdo. Se deduce que existen ciertas situaciones que podría estar afectando el desempeño del personal, como por ejemplo la comunicación en cuanto a la información oficial, las limitaciones en cuanto al desarrollo de destrezas y habilidades, situaciones que deben mejorarse a futuro para optimizar la calidad del servicio.

Figura 13.

Resumen de niveles de afectación al desempeño laboral por dimensión.



Nota: Datos tomados de las encuestas. Elaborado por la autora.

Con relación al resumen de niveles de afectación al desempeño laboral por dimensión (figura 13), explica que el nivel con nivel alto de afectación, la dimensión de *motivadores del trabajo*, el ítem que tiene mayor índice de respuesta se relaciona con la saturación de pacientes por insuficiencia de personal, al igual que el sueldo, que consideran que no está acorde a la actividad que realizan. Seguido de la dimensión de las *características organizacionales*, que se considera el ítem con mayor relevancia al de la cantidad del personal de enfermería, que concuerda con la dimensión anterior que indican que es insuficiente. Con un nivel medio se encuentran la influencia de la administración, y con un nivel bajo al desarrollo del personal.

Capítulo III

Propuesta

Modelo de gestión administrativa para mejorar el desempeño laboral de los profesionales de enfermería en el Centro de Salud Cisne II de Guayaquil.

Fundamentación

La implementación de una propuesta teórica direccionada a mejorar la administración interna de las actividades que tiene que realizar los profesionales de enfermería es importante, debido a que permite el desarrollo de las actividades de forma ordenada y contribuye con una asignación de carga de trabajo equitativa con el propósito de mejorar los niveles de satisfacción laboral y eficiencia en desarrollo de las actividades laborales por parte del profesional de enfermería.

El aporte que implica el desarrollo de un modelo de gestión donde se establezcan estrategias internas que ayuden a disminuir la carga laboral, radica en mejorar la calidad de vida de los profesionales de salud, debido a que se propondrá un plan de acción que efectivice la gestión del talento humano del área de enfermería y la calidad de vida de cada uno de sus profesionales, debido a que no existen una organización adecuada de las actividades o atención al usuario que implique que el enfermero (a) no pueda lograr niveles de productividad óptimos.

La factibilidad que presenta la implementación de una propuesta teórica encaminada a mejorar la administración interna de las actividades laborales, radica en la predisposición del nivel directivo del Centro de Salud

Cisne II de Guayaquil para concientizar la importancia de establecer acciones de mejora continua en la gestión del talento humano en el área de enfermería, debido a que los profesionales que poseen sobrecarga laboral pueden contraer complicaciones como síndrome de burnout y demás trastornos emocionales que influyen en la atención brindada a los usuarios de servicios médicos de la institución de salud.

Los beneficiarios que posee la aplicación de la propuesta teórica son los profesionales de enfermería del Centro de Salud Cisne II de Guayaquil, de forma indirecta se beneficia a los usuarios de la institución de salud, debido a que un talento humano motivado desempeña sus actividades laborales de forma óptima, además, también se promueven beneficios para la administración del hospital debido a que se fomenta la estandarización de procedimientos internos con respecto a la oferta de salud.

Objetivo General

Mejorar la calidad de vida de los profesionales de enfermería a través de la implementación de estrategias administrativas en la gestión del Centro de Salud Cisne II de Guayaquil.

Objetivos específicos

- Incentivar el trabajo en equipo para el desarrollo normal de las actividades interna que ejecuta el profesional de enfermería.
- Impulsar la planificación continua de actividades laborales para disminuir la demanda excesiva del trabajo.
- Incrementar los niveles de satisfacción laboral por parte de los profesionales de enfermería.

Estructura general de la propuesta

Para la estructura general de la propuesta se implementa una herramienta de gestión, que es un Cuadro de Mando Integral, el cual permite establecer un diagnóstico de la situación interna del Centro de Salud Cisne II de Guayaquil, donde se evalúan factores de riesgo como los procesos internos, la innovación de la gestión hospitalaria, la productividad laboral y los niveles de motivación del talento humano, además, la herramienta utilizada permite proponer estrategias de mejoras para disminuir la carga de trabajo de los profesionales de enfermería lo cual afecta a su calidad de vida. A continuación, se muestra el Cuadro de Mando Integral que se propone:

Tabla 1*Mando Integral para disminuir la carga laboral.*

Componente Crítico	Objetivo	Indicadores	Mecanismo de evaluación	Meta	Estrategia	Iniciativas de la estrategia	Responsables
Perspectiva Financiera							
Manejo de Recursos Financieros	Aumentar la suficiencia de los profesionales de enfermería	Cumplimiento de los objetivos institucional y atención al usuario	Seguimiento de las actividades de los profesionales desalud	Mejorar la productividad laboral en un 50% en el año	Realizar un estudio de la asignación presupuestaria para la contratación de personal de enfermería	Contratación de profesionales de enfermería que permita atender de forma adecuada la demanda de trabajo.	Directivos del Centro de Salud Cisne II de Guayaquil.
Asignación presupuestaria para reconocimientos	Impulsar reconocimientos al profesional de Enfermería para motivar al Talento Humano	Número de Reconocimientos otorgados a los profesionales de enfermería por su desempeño laboral	Cuestionario de Motivación laboral	Mejorar los niveles de motivación de los profesionales de enfermería en un 70%.	Gestión de talento humano para crear un clima laboral adecuado	Reconocimiento verbal o destinar parte del presupuesto institucional para realizar eventos de integración	Directivos del Centro de Salud Cisne II de Guayaquil.

Perspectiva de los Procesos Internos							
Asegurar la calidad de las instalaciones	Mejorar la ergonomía del trabajo para responder de forma adecuada las demandas físicas del profesional de enfermería	Percepción del profesional de enfermería sobre la comodidad física del área de trabajo	Cuestionario de calidad de vida	Asegurar la calidad de vida en 80%	Rediseño interno de las instalaciones del hospital donde se realizan las actividades laborales.	Mejorar la infraestructura interna de las áreas de trabajo y dotar de los recursos materiales para brindar comodidad a los profesionales de enfermería	Directivos del Centro de Salud Cisne II de Guayaquil.
Verificación de las actividades de los profesionales de enfermería.	Fortalecer el desarrollo logístico de las actividades clínicas realizadas	Adecuada distribución de las tareas clínicas para disminuir el estrés por sobrecarga laboral.	Segregación de las actividades de forma equilibrada	Indicadores de gestión de las actividades que ejecuta el profesional de enfermería	Organización y planificación de las actividades a desempeñar los profesionales de enfermería	Coordinar las rotaciones de turnos de los profesionales de enfermería para atender de forma adecuada la demanda de atención a los usuarios	Directivos del Centro de Salud Cisne II de Guayaquil.

Perspectiva de desarrollo y Aprendizaje							
Entorno de trabajo	Aumentar el compromiso de trabajo	Estabilidad de las relaciones humanas y disminución del estrés	Clima laboral	Aumentar la productividad laboral en un 40%	Conocer las necesidades del profesional de enfermería y desarrollar una gestión de talento humano adecuada	Evaluar de forma constante a los profesionales de enfermería para conocer las debilidades del entorno de trabajo	Directivos del Centro de Salud Cisne II de Guayaquil
Calidad de vida	Mejorar la calidad de vida de los profesionales de enfermería	Percepción de la calidad de vida	Evaluación del compromiso y comportamiento de los profesionales de enfermería	Aumentar el nivel de pertenencia de los profesionales de enfermería	Aplicación del test de calidad de vida para implementar acciones correctivas	Desarrollar una cultura organizativa libre de sobrecarga de trabajo, mobbing laboral que propicie un adecuado contexto de trabajo	Directivos del Centro de Salud Cisne II de Guayaquil

Incrementar las competencias laborales	Jornadas de capacitación para desarrollo profesional	Capacitación necesaria para el desarrollo de las actividades laborales	Realimentación institucional	Conocimiento del puesto de trabajo y eficiencia operativa	Cursos de formación y motivación laboral	Fomentar la Motivación del personal por medio de capacitaciones que aporten al desarrollo profesional	Directivos del Centro de Salud Cisne II de Guayaquil
--	--	--	------------------------------	---	--	---	--

Componentes

Se presenta los diversos componentes de la propuesta con el respectivo detalle para su implementación.

Tabla 2

Componentes de la propuesta

Acciones	Ejecutores	Dimensión física	Dimensión temporal	Grupo focal
Contratación de personal en función a la demanda existente.	Dirección administrativa del Centro de Salud Cisne II de Guayaquil	Instalaciones del Centro de Salud Cisne II de Guayaquil	Del 01 al 30 de Abril del 2022	Profesionales de enfermería desempleados.
Otorgar presupuesto para reuniones de integración y esparcimiento del personal.	Dirección administrativa del Centro de Salud Cisne II de Guayaquil	Complejos turísticos, fincas, haciendas y restaurantes.	Cuatro veces al año con una frecuencia trimestral.	Personal de enfermería del Centro de Salud Cisne II de Guayaquil
Aplicar el test de calidad de vida a los profesionales de enfermería.	Dirección administrativa del Centro de Salud Cisne II de Guayaquil	Instalaciones del Centro de Salud Cisne II de Guayaquil	Dos veces en el año con frecuencia semestral.	Personal de enfermería del Centro de Salud Cisne II de Guayaquil
Capacitación para la mejora continua.	Expertos en procedimientos de enfermería.	Auditorios del Centro de Salud Cisne II de Guayaquil	Tres veces en el año con frecuencia cuatrimestral	Personal de enfermería del Centro de Salud Cisne II de Guayaquil

Alcance

El resultado que se espera al implementar la herramienta administrativa BSC es que se logre disminuir la carga laboral y en consecuencia mejorar el desempeño profesional de los profesionales de enfermería del Centro de Salud Cisne II de Guayaquil; la intención principal es que las actividades laborales dejen de ser tan intensas puesto que se conoce que el exceso de trabajo en el personal de enfermería provoca que estos se enfrenten a cuadros clínicos de estrés.

Esta alternativa de solución a la situación problemática presentada no solo se espera pueda ser aplicada en el Centro de Salud Cisne II de Guayaquil sino también replicarla en otras instituciones y organizaciones en donde laboran profesionales de enfermería; la perspectiva es evaluar el impacto de la implementación de la propuesta para conocer si es factible que otras entidades hagan uso de esta importante herramienta de gestión administrativa, la cual de ser aplicada de manera minuciosa, puede resolver grandes problemas que actualmente enfrentan las organizaciones.

Costos

El costo de la implementación de la propuesta va a depender de la partida presupuestaria que se asignan a las instituciones de salud, por lo que se estima un costo aproximado de \$5 000, que deben ser solicitados y aprobados por el Ministerio de Salud Pública.

Conclusiones

El estudio realizado a los profesionales de enfermería que laboran en el Centro de Salud Cisne II de Guayaquil para determinar las dimensiones que influyen en el desempeño laboral del personal, se presentan las siguientes conclusiones direccionadas a cumplir los objetivos de la investigación:

Las diferentes teorías y conceptos indican que el personal de enfermería debe desempeñar diversas funciones dentro del ambiente hospitalario que en ocasiones varias no son parte de sus tareas, por lo que es común que presente diversas manifestaciones de estrés presión laboral y cansancio emocional.

Los resultados de los estudios indicaron que existen dimensiones que se relacionan con el desempeño laboral, estos pueden ser tres: la dimensión relacionada con los motivadores del trabajo, las características organizaciones, la influencia de la administración y el desarrollo profesional.

De acuerdo al presente estudio, las dimensiones con mayor prevalencia de afectación al desempeño laboral, fue los motivadores del trabajo y las características organizacionales. Los principales factores que influyen en la asignación de la carga de trabajo desproporcionado es la falta de un análisis situacional y organizacional, que permita identificar las necesidades de cada una de las áreas de la institución, por medio de las estadísticas de los pacientes que ingresan a la unidad y la cantidad de profesionales de enfermería designados para ejercer un acompañamiento oportuno, la falta de

planificación y distribución efectiva de las tareas a desempeñar causa que el personal de enfermería realice actividades variadas en tiempos corto.

Recomendaciones

Los factores que influyen en la asignación de la carga de trabajo es la falta de planificación, organización y control, es por ello, que se recomienda que los profesionales encargados de la asignación de las actividades de trabajo en las diferentes áreas realicen un estudio minucioso de las estadísticas de ingreso y de esta forma incrementar el personal para que este sea distribuido correctamente a las áreas con mayor afluencia o necesidad de atención inmediata, con el objetivo de disminuir la carga de trabajo y obtener satisfacción del trabajo realizado, que le permita mantener un estado estable de su calidad de vida.

Los niveles altos de carga de trabajo se pueden reflejar en malestares físicos generados por el estrés que produce ejercer actividades mayores a la capacidad de una persona, es por ello que se recomienda en conjunto con el apartado anterior que se efectuó una mejor distribución del trabajo al personal de enfermería que labora en la institución.

Para finalizar se recomienda escuchar sus peticiones o necesidades, a través de un buzón que recopile esta información y mediante los datos recopilados desarrollar planes que satisfagan las necesidades del personal de enfermería, con el objetivo de mejorar su calidad de vida, aspecto que se reflejará en el desempeño laboral, porque a mayor satisfacción del cliente interno mejor capacidad para ejercer las actividades diarias.

Referencias Bibliográficas

- Ágora, M. V.-R. C., & 2018, undefined. (n.d.). Factores laborales que influyen en el clima laboral del personal de enfermería del Hospital Nacional “Carlos Alberto Seguí Escobedo”, Arequipa. 62.171.141.246. Retrieved September 22, 2021, from <https://62.171.141.246/index.php/cieUMA/article/view/75>
- Ala, A. A. (2015). *Factores motivacionales internos y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital "Walter Khon" del Departamento de Oruro, Gestión*. <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/5528>
- Alexandra Salto Cubillos, M., & Eduardo Cendón Sosa Movimiento Escultista Ecuatoriano, A. (2019). Incidencia del desempeño profesional del docente de Educación Inicial. *Dialnet.Unirioja.Es*. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.13.8.160-181>
- Angeles, K. C. (2019). *Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de centro quirúrgico*. <https://repositorioacademico.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/5531>
- Arévalo, A. D. A. (2019). *Evaluación de riesgo psicosocial en el trabajo y su influencia en el desempeño laboral del personal asistencial del Centro de Salud de Morales. julio–diciembre 2018*. <http://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3423>
- Arriola, N., Llaja, L., Valdizana, L. P.-I., & 2018, undefined. (n.d.). Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería. *Redalyc.Org*. <https://doi.org/10.33554/riv.12.3.151>
- Asenjo, E. B. (2016). *Factores motivacionales y desempeño laboral del profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia de un Hospital de ESSALUD Chiclayo. Abril-octubre*. <https://core.ac.uk/download/pdf/225591437.pdf>
- Asmat, J. C. A. de, & Cruz, M. S. (2020). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del área de enfermería del hospital I Albrecht-EsSalud 2020*. <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/6859>
- Avellaneda, P., Crespo, H., cuidarte, J. K.-R., & 2019, undefined. (n.d.). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Redalyc.Org*. Retrieved September 22, 2021, from

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/3595/359562695003/359562695003.pdf>

- Bonilla, L. R. (n.d.). Como el agotamiento físico, emocional y mental de los trabajadores de la salud influye en su desempeño laboral. *Repository.Usta.Edu.Co*. Retrieved September 22, 2021, from <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/19181>
- Briones, S., Ramirez, R., Publicando, P. V.-R., & 2017, undefined. (2017). Antecedentes de la evaluación del desempeño docente en el Ecuador. *Core.Ac.Uk*, 12, 468–484. <https://core.ac.uk/download/pdf/236644894.pdf>
- Camejo, L., Morales, J., Salud, T. A.-P. C. y, & 2019, undefined. (n.d.). Propuesta de dimensiones e indicadores para evaluar el desempeño profesional de los especialistas en medicina física y rehabilitación de La Habana. *Medigraphic.Com*. Retrieved October 11, 2021, from <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=96244>
- Cerna, I. G., & Alcántara, L. T. (2021). *Factores psicosociales en el trabajo y su relación con la satisfacción laboral de la enfermera en el servicio de emergencia del hospital Pacasmayo. Pacasmayo, 2019.* <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/7903>
- Chulle, M. R. (2017). *Factores personales y laborales del profesional de enfermería que influyen en el cuidado humanizado del paciente pediátrico del Hospital II-2 Santa Rosa-Piura.* <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/1011>
- Cruz, L. R. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de pediatría de un hospital nacional de Lima, 2019.* <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3051>
- Donet, M. W., ... M. L. R.-H., & 2019, undefined. (n.d.). Impacto del Diplomado Prevención de Burnout en el autocuidado del personal de enfermería. *Scielo.Sld.Cu*. Retrieved September 22, 2021, from http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-81202019000100115&script=sci_arttext&tlng=pt
- Egas, Y. C., & Ayasta, J. P. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería que labora en el servicio de central de esterilización del hospital nacional Edgardo Rebagliati.* <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4138>
- Gracia, T., Cimexus, D. A.-, & 2018, undefined. (n.d.). Estudio diagnóstico de liderazgo transformacional en personal de enfermería que labora en hospitales públicos mexicanos/Diagnostic study of transformational.

Go.Gale.Com. Retrieved October 11, 2021, from
<https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA594318768&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=18706479&p=IFME&sw=w>

- Guillén, H. G. (2018). *Factores motivacionales asociados a la satisfacción laboral del personal de Enfermería de la unidad de cuidados intensivos del hospital Regional Cusco*.
<https://core.ac.uk/download/pdf/225598006.pdf>
- Huanuco, Y. A., & Cornejo, J. P. (2018). *Factores motivacionales y su relación con el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia*. Abril 2018.
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3567>
- Ipanaque, J. C. (2017). *Evaluación del desempeño laboral según características demográficas del personal de enfermería del servicio Gineco-Obstetricia del Hospital de Ventanilla*.
<https://core.ac.uk/download/pdf/225594580.pdf>
- Jarquín, J. A. (2017). *Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Junio 2017*.
<http://repositorio.unan.edu.ni/id/eprint/7917>
- Lara, M. M. (2020). *Salario emocional en el desempeño laboral del personal de enfermería: Caso del Área de Emergencia de un Hospital Público de la Provincia de los Ríos*.
<http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5180>
- Ledesma, C., Crespo, H., Cuidarte, A. C.-R., & 2018, undefined. (n.d.-a). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Scielo.Org.Co*. Retrieved October 11, 2021, from
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732018000101973
- Ledesma, C., Crespo, H., Cuidarte, A. C.-R., & 2018, undefined. (n.d.-b). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Scielo.Org.Co*. Retrieved September 22, 2021, from
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2216-09732018000101973
- Ledesma, C. D. (2019). *Ausentismo y su relación con el desempeño laboral de los profesionales de enfermería que laboran en el área de Hospitalización del Hospital Santa Rosa, Lima*.
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/11010>
- León, M., ... Y. D.-... C. H., & 2021, undefined. (n.d.). Factores de riesgo psicosocial y salud mental del personal de salud en ámbito hospitalario.

- Revistas.Itsup.Edu.Ec.* Retrieved September 22, 2021, from <https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/Higia/article/view/491>
- Lozada, L. B., & Choez, G. J. (2017). *Factor Nutricional y su influencia en la productividad y desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital de Infectología en el periodo 2017.* <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/29988>
- Lozada, R. G. (2019). *Estrategias Motivacionales Sustentadas en la Teoría de David Ausubel, el Enfoque de Dennis Pelletier y la Teoría de Johan Hessen para Mejorar el Rendimiento.* <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/6727>
- Mamani, C., de, D. A.-A., & 2020, undefined. (n.d.). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao–Perú. *Revistasum.Umanizales.Edu.Co.* <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Medina, M. S., & Vasquez, G. S. (2021). *CALIDAD DE VIDA PROFESIONAL Y SINDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SANTA MARIA DEL SOCORRO-ICA, 2020.* <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/handle/autonmadeica/1213>
- Mendez, J. C., & Castro, T. Y. (2019). *Factores asociados al desempeño laboral de los profesionales de enfermería–hospital Víctor Ramos Guardia–Huaraz–2018.* <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3385>
- Miranda, Y. F. (2021). *Satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora en el servicio de emergencia de un hospital de Essalud-Lima 2020.* <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4839>
- Molina, G. L. (2019). *Factores que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Juan Tanca Marengo “SOLCA” 2018.* <http://201.159.223.180/handle/3317/13160>
- Morales, Y. P., & Trujillo, E. Z. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del Hospital Santa Rosa, Lima-2017.* <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2717>
- Onofra, R., ... A. A.-R. E. A., & 2018, undefined. (2017). Evaluación de calidad del desempeño docente en la cátedra de salud del adulto y anciano en la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional san Luis. *Scholar.Archive.Org*, 5(1). <https://scholar.archive.org/work/pxos7626lzc5i2bf4e7kg4icy/access/wayback/https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/download/224/292>

- Orozco, D., García, K., Espinosa, K., & Jerez, A. (2021). *FACTORES ESTRESORES DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN ÁREAS DE CUIDADOS INTENSIVOS UNA*.
https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/35818/1/2021_Arias%2C%20Arrieta%2C%20Cardenas%2C%20Tasco_Factores_Estresores_Burnout_Enfermer%C3%ADa_UCI.pdf
- PACHECO, C., ... C. R.-R., & 2020, undefined. (n.d.). Estrategias motivacionales para caracterizar el clima organizacional en el sector salud. *Ww.Revistaespacios.Com*. Retrieved October 11, 2021, from <http://ww.revistaespacios.com/a20v41n29/a20v41n29p30.pdf>
- Palomino, J., Kasano, J., ... H. C.-R. de, & 2018, undefined. (n.d.). Factores que influyen en la satisfacción laboral de los profesionales de salud del área de consulta externa del servicio de ginecología del hospital nacional. *Revcog.Org*. Retrieved September 22, 2021, from <http://www.revcog.org/index.php/revcog/article/view/713/622>
- Palomino, M. O. (2020). *Factores personales y laborales que influyen en la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital*.
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3151>
- Palomino, N. B. (2021). *SÍNDROME DE BURNOUT EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DE APOYO SAN MIGUEL, AYACUCHO 2020*.
<http://repositorio.upecen.edu.pe/handle/UPECEN/255>
- Pérez, J. C. (2021a). *Factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS*.
<http://201.159.223.180/handle/3317/16723>
- Pérez, J. C. (2021b). *Factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS*.
<http://201.159.223.180/handle/3317/16723>
- Pérez, J. C. (2021c). *Factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del área de emergencia del Hospital General Babahoyo del IESS*.
<http://201.159.223.180/handle/3317/16723>
- Pinedo, J. A., & Rodríguez, E. A. (2018). *Relación del estrés laboral y el desempeño laboral en la cadena molinera Induamerica Trade SA–San Martín*. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1053>

- Poma, F. R. (2017). *Motivación y clima laboral del personal de enfermería de un hospital público de Lima–2016*.
<https://core.ac.uk/download/pdf/225579793.pdf>
- Quispe, M. P., & Cari, Y. A. (2017). *Síndrome de Burnout en el personal de enfermería del Hospital Central de Majes 2016*.
<http://190.119.145.154/handle/UNSA/2826>
- Requejo, A. A. (2019). *Los riesgos ergonómicos y su influencia en el desempeño laboral del personal administrativo que labora en el hospital Alberto Sabogal-2018*.
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6497>
- Reyes, M. T. (2018). *Evaluación del desempeño y conducta laboral en enfermeras del hospital Cayetano Heredia 2017*.
https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_16a2dee50d937d11a521fd78c01c0a9c
- Robles, B. M., & Figueroa, M. G. (2018). *Relación del Engagement en el Desempeño Laboral del personal del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado*. <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/317>
- Roca, N. O., & Copara, M. C. (2019). *Factores que influyen en el ausentismo laboral en el profesional de enfermería del Hospital III de Emergencias Grau-ESSALUD-2018*.
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/3542>
- Rojas, L. D. (2020). *Factores asociados a la rotación del personal de enfermería en una IPS de Santander*.
<https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/11479>
- Rojas-Pimentel, J., Sciendo, D. I.-T.-, & 2020, undefined. (n.d.). Ausentismo laboral: Una realidad preocupante en Perú y Sudamérica. *Revistas.Unitru.Edu.Pe*. Retrieved September 22, 2021, from <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2832>
- Salvatierra, M. C. (2019). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal asistencial en el departamento de farmacia, hospital regional de Huacho, 2018*.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2884>
- Sánchez, A., ... M. S.-... de E., & 2019, undefined. (2019). Relación de estrés-ansiedad y depresión laboral en profesionales de enfermería. *Revenferneurolinea.Org.Mx*, 18(1), 29–40.
<https://www.revenferneurolinea.org.mx/index.php/enfermeria/articulo/view/277>
- Sifuentes, M. L. (2018). *Factores de Riesgo ergonómico y el desempeño laboral en los tecnólogos médicos del Instituto Nacional de*

Enfermedades Neoplásicas 2017.
<https://core.ac.uk/download/pdf/225580041.pdf>

Soares, M., Leal, L., Resck, Z., ... F. T.-... latino-americana, & 2019, undefined. (n.d.). Evaluación de desempeño por competencias en enfermeros hospitalarios. *SciELO Brasil*. Retrieved October 11, 2021, from <https://www.scielo.br/j/rlae/a/DTdZTLMcz9scj4W9GpYWwRs/abstract/?lang=es>

Tito, C. E. (2017). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Cayetano Heredia.*
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/983>

Toro, A. C., & Navarrete, Y. E. (2017). *Personales e Institucionales que influyen en la exposición ocupacional de Accidentes Punzocortantes en los profesionales de enfermería del Hospital Provincial*
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/3061>

Ulloa, Á. C., & Liza, I. M. (2018). *Factores motivacionales laborales intrínsecos y extrínsecos de enfermeras (os) de los hospitales MINSA-Trujillo, 2018.* <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/13754>

Valderrama, J. A., & Palomino, M. A. (2019). *Comunicación asertiva y desempeño laboral de la enfermera. Hospital Leoncio Prado de Huamachuco 2018.*
<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11740>

Valdivia, J. C., & Flores, M. O. (2018). *Motivación laboral y clima organizacional en personal de enfermería de Centro Quirúrgico del HR Julio Pinto Manrique PNP. Arequipa-2017.*
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6970>

Valenzuela, J. C. (2021). *IMPLEMENTACIÓN DE KEY PERFORMANCE INDICATORS COMO HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO.*
<http://biblioteca.galileo.edu/tesario/handle/123456789/1135>

Valverde, Y., Araoz, E., ... R. H.-P. S., & 2020, undefined. (n.d.). Factores motivacionales y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de instituciones educativas públicas. *Journalprosciences.Com*. <https://doi.org/10.29018/issn.2588-1000vol4iss34.2020pp13-20>

Vizcaino, Y. M., ... M. V. A.-R. C., & 2020, undefined. (n.d.). Factores involucrados en la calidad de vida laboral para el ejercicio de la enfermería. *Scielo.Sld.Cu*. Retrieved September 22, 2021, from

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0138-65572020000200014&script=sci_arttext&tlng=en

Apéndices

Apéndice A

Cuestionario de: Dimensiones que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería

El siguiente cuestionario tiene como objetivo Analizar las dimensiones que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del Centro de salud cisne II de Guayaquil, para desarrollar un plan que permita mejorar el desempeño laboral del personal de Enfermería en la Institución. Opine de la forma más franca posible, esto será de mucha ayuda para que el establecimiento mejore sus servicios y le brinde un mejor ambiente. Este cuestionario no contiene preguntas correctas ni incorrectas. Por favor responda con sinceridad

SECCIÓN I: ANTECEDENTES PERSONALES

1. Sexo (Marque con una X)

Femenino

Masculino

2. Edad (Marque con una X)

Menos de 26 años 26 a 34 años 35 a 43 años

44 a 52 años 53 a 61 años Más de 61 años

3. Nivel Educativo (Marque con una X)

Técnica Profesional Magister

Doctorado (PhD)

Especialización

4. Estado Civil (Marque con una X)

Soltero Casado Divorciado U Libre Viud

5. Profesión (Marque con una X)

Médico (Doctor) Lcdo. /a en enfermería Auxiliar de enfermería

6. Años de Servicio (Marque con una X)

Menos de 4 años 4 a 10 años 11 a 16 años

17 a 22 años 23 a 30 años Más de 30 años

7. Tipo de contrato (Marque con una X)

Contrato - Nombramiento definitivo Contratación ocasional

Servicios profesionales

8. Trabaja en dos o más instituciones de salud.

Si No

A continuación, usted encontrará una serie de afirmaciones acerca de las dimensiones del desempeño laboral en donde trabaja. Para cada ítem tendrá 5 alternativas de posibles respuestas:

- 1) Totalmente en desacuerdo**
- 2) En desacuerdo**
- 3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo**
- 4) De acuerdo**
- 5) Totalmente de acuerdo**

Por favor recuerde: Marcar sus respuestas en los casilleros correspondientes y contestar todos los ítems.

Apéndice B

Dimensiones del desempeño laboral.

MOTIVADORES DEL TRABAJO	1	2	3	4	5
El sueldo que le cancelan esta acorde a la actividad que realiza.					
Cuenta con disponibilidad completa de los insumos y equipos médicos hospitalarios.					
El trabajo que realiza tiende a estar saturado en el área de atención a pacientes.					
En su trabajo tiene oportunidad de crecimiento profesional.					
Ha llegado a tener sugerencias de mejora de sus superiores.					
CARACTERÍSTICAS ORGANIZACIONALES	1	2	3	4	5
La carga laboral es apropiada para la capacidad del centro de salud					
Posee todos los equipos de protección personal					
La cantidad de personal de enfermería es suficiente					
Existe buenas relaciones entre el personal.					
Se han presentado problemas con pacientes que han llegado a realizar reportes.					
INFLUENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN	1	2	3	4	5
Existe presión laboral por parte del superior de turno.					
Se le proporciona palabras de ánimo y felicitaciones por los servicios encargados.					
Uno progresa en esta institución si tiene iniciativa.					
Al cometer un error, recibe orientación					
Siente que sus superiores valoran su esfuerzo.					
DESARROLLO PROFESIONAL	1	2	3	4	5
En esta institución existen muy pocas posibilidades de ascenso.					
En esta institución no se dan las oportunidades para desarrollar las destrezas y habilidades personales.					
Los trabajadores de esta institución creen más en el rumor que surge sobre un cierto hecho, que en la información oficial.					

Esta institución se caracteriza por un ambiente de trabajo tenso.					
En esta institución se nos mantiene desinformados sobre materias que deberíamos saber.					
Posee usted especialidad o maestrías afines a su cargo profesional					

Referencia

Mamani, C., de, D. A.-A., & 2020. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao–Perú. *Revistasum.Umanizales.Edu.Co*.
<https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Arévalo Hidalgo Daniela Betzabeth, con C.C: # 0928470749 autora del trabajo de titulación: **Análisis de las dimensiones que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del Centro de Salud Cisne II de Guayaquil.**

Previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 03 de Agosto del 2022

Nombre: Arévalo Hidalgo Daniela Betzabeth

C.C: 0928470749



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de las dimensiones que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del Centro de Salud Cisne II de Guayaquil.		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Daniela Betzabeth Arévalo Hidalgo		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Econ. Gutiérrez Candela Glenda, Mgs. Ing. Zerda Barreno Elsie Ruth, Mgs		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	03 de agosto del 2022	No. DE PÁGINAS:	94
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gestión de desempeño laboral		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Desempeño laboral, Personal de enfermería, Desarrollo Profesional, Administración del Personal, Motivación del trabajo, Características Organizacional.		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

El presente estudio tuvo como objetivo analizar las dimensiones que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería del Centro de Salud Cisne II de Guayaquil, Se aplicó una investigación descriptiva, con enfoque cuali cuantitativo, de corte transversal, debido al tiempo de aplicación y de campo por recolectar los datos directamente del sitio de estudio. La población estuvo constituida por 25 individuos que forman parte del personal de enfermería del Centro de Salud, para la recolección de datos se utilizó como técnica de investigación la encuesta estructurada y previamente validada, determinando cuatro dimensiones que representan características de la variable del desempeño laboral. Como resultado, se obtuvo que la dimensión de los motivadores del trabajo, existen inconformidades, el 36% está en desacuerdo con relación al sueldo que perciben y sobre la disponibilidad de los insumos, con relación a la dimensión características organizacionales, el 36% indican que existe una capacidad deficiente de personal por lo que esta situación está influyendo de forma negativa en el sitio de trabajo. En relación a la dimensión de la influencia de la administración, el 44% indican que las personas a cargo de la dirección ejercen presión, por tanto, el ambiente se torna un poco tenso, sumado a la falta de personal, en la dimensión de desarrollo profesional, no presenta mayor problema. Como propuesta se presentó un cuadro de mando integral dirigida para la administración del Centro de Salud, que de aplicarse podría contribuir a la mejora en la gestión del tiempo y desarrollo profesional del personal.

ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	0969594406	Danielaarev20@hotmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Núñez Lapo, María de los Ángeles	
	Teléfono: 043804600 / 0997196258	
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	