



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE MEDICINA**  
**ESCUELA DE POSGRADOS**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN HOSPITALARIA**



**“Desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería en la unidad de emergencias del Hospital Nacional San Rafael.”**

**Tesis para optar al grado de:**  
**Maestra en Gestión Hospitalaria.**

**Autores:**

**Lcda. Wendy Nataly Vásquez Ramos.**  
**Lcda. Ana Meysi Velásquez de Castro.**

**Asesor:**

**Dr. MSP. Alcides Alejandro Arriola Trigueros.**

**Ciudad Universitaria “Dr. Fabio Castillo Figueroa”, 13 de noviembre 2024.**

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**PERÍODO 2023 – 2027**

**Rector**

M.Sc. Juan Rosa Quintanilla

**Vicerrector Académico**

Dra. Evelyn Beatriz Farfán

**Vicerrector Administrativo**

M.Sc. Roger Arias

**Autoridades de la Facultad de Medicina**

**Decano**

Dr. Saúl Díaz Peña

**Vicedecano**

Lic. Franklin Arnulfo Méndez Durán

**Escuela de Posgrado**

**Director**

Dr. Edwar Alexander Herrera Rodríguez

**Jefa del Programa de Maestrías**

Dra. Blanca Aracely Martínez de Serrano

**Coordinación de la Maestría**

Dr. MGH. Luis Figueroa Aristondo

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, fuente de fortaleza y sabiduría, quien ha guiado cada paso de mi camino académico y ha proveído todo lo necesario para continuar y culminar este proceso. A Él, quien ha sido mi pilar y refugio en los momentos de dificultad, le dedico mi más profundo agradecimiento.

A mi madre, por su amor incondicional, su apoyo constante y su fe en mí. Ella ha sido mi motivación para seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles. Este logro también es suyo, pues sin su respaldo, este camino no habría sido posible.

A mis docentes de la maestría en gestión hospitalaria, quienes con su dedicación y compromiso han sido fundamentales en mi formación. Cada temática impartida, cada consejo brindado y cada desafío propuesto han contribuido a mi crecimiento profesional y personal.

A compañeros y amigos por el apoyo proporcionado en este proceso.

Al docente asesor, quien con su experiencia y orientación ha guiado este proceso de investigación, aportando valiosos conocimientos y apoyo en todo momento.

A todos, gracias de corazón.

Wendy Vásquez

## **AGRADECIMIENTOS**

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi maestría, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad, por darme sabiduría, salud, fuerzas para poder lograrlo.

Agradezco a mis padres Maximino Velásquez que está en el cielo sin dudarlo fue mi motor para seguir estudiando, a mi madre Elsy de Velásquez por hacer de mí una mejor persona a través de sus consejos, enseñanzas y amor, me ha apoyado de una manera incondicional, dándome ánimo, que si puedo lograrlo todo lo que me proponga.

Agradezco a mis hermanos que siempre me dieron palabras de aliento Isaí, Orfa, Eliseo y Daniel que siempre me apoyan.

También quiero agradecer profundamente a mi compañera Licda. Wendy Nataly Vásquez, por su esfuerzo y dedicación en este trabajo por no decir fuimos dúo perfecto para esta aventura, muy agradecida por todo su apoyo en este trabajo, por su entrega y carisma excelente investigadora, amiga y compañera.

Quiero agradecer de una manera muy especial a todos los docentes de la maestría, que nos impartieron de sus conocimientos, experiencias y tiempo a nuestro asesor de tesis Dr. Arriola por el su esfuerzo y dedicación en este trabajo.

Meysi Velásquez

## **DEDICATORIA**

A mi amado hijo, Alejandro Martínez, mi mayor inspiración y la razón por la que cada día deseo ser una mejor persona. Este logro es para ti, quien con tu amor y paciencia me acompañaste en cada momento de este proceso, soportando largas horas de clases, reuniones virtuales y trabajo. Gracias por ser mi luz en los momentos de oscuridad y por recordarme siempre el verdadero propósito de este esfuerzo. Eres y siempre serás la fuerza que me impulsa a seguir adelante. Este logro es tanto tuyo como mío. Con todo mi amor, para ti.

Wendy Vásquez.

## **DEDICATORIA**

A mis dos princesas, Sofía y Azucena Castro, quienes con su amor incondicional iluminaron cada día de este camino. A ustedes, que con paciencia soportaron desvelos y vieron cómo me entregaba a los estudios, les dedico este logro. Son mi mundo, mis cómplices de aventuras, y la razón por la que siempre encuentro fuerzas para seguir adelante. Gracias por sus sonrisas, por sus abrazos en los momentos de cansancio, y por recordarme que, al final de este viaje, lo más valioso es compartir mis triunfos con ustedes. Este logro es para ustedes, mis pequeñas, porque son y siempre serán mi mayor motor y mi inspiración más grande.

Meysi Velásquez.

## INDICE

	Pág.
RESUMEN.....	i
INTRODUCCION.....	iii
<b>I CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1 Situación problemática .....	1
1.2 Justificación.....	7
1.3 Objetivos	
1.3.1 General.....	9
1.3.2 Específicos.....	9
<b>2. CAPITULO II MARCO TEORICO</b>	
2.1 Sistema integrado de salud.....	10
2.2 Enfermería.....	11
2.3. Desempeño laboral .....	12
2.4 Satisfacción laboral.....	18
2.5 Teoría de Frederick Herzberg.....	18
2.5.1 Factores de higiene .....	18
2.5.2 Factores de motivación .....	19
2.6 Sistema de hipótesis.....	21
<b>3. CAPITULO III METODOLOGIA</b>	
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	24
3.2 Población en estudio.....	24
3.3 Operacionalización de variables.....	25
3.4 Técnicas e instrumentos .....	26
3.5 Plan de tabulación y análisis de los resultados.....	26
3.6 Consideraciones éticas.....	27
<b>4. CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSION</b>	
4.1 Resultados.....	28
4.3 Discusión.....	58
<b>5. CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	

5.1 Conclusiones .....	62
5.2 Recomendaciones.....	66
5.3 Propuesta técnica .....	68
Título .....	68
Introducción .....	68
Objetivos.....	68
Desarrollo .....	68
Evaluación.....	70
6. CAPITULO VI. REFERENCIAS .....	71
7. ANEXOS	
Anexo 1. Consentimiento informado.....	74
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.....	76
Anexo 3. Prueba de Chi Cuadrado.....	90

## RESUMEN

**Introducción.** La satisfacción laboral responde a un estado emocional positivo resultante de la percepción de las experiencias laborales, un factor importante que condiciona la actitud del individuo respecto a su trabajo, mientras que el desempeño evalúa la eficacia con la que estos cumplen sus responsabilidades y contribuyen a los objetivos organizacionales. **Objetivo.** Analizar la relación entre el desempeño y la satisfacción laboral del personal de enfermería, considerando la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg. **Metodología.** Se llevó a cabo un estudio correlacional de corte transversal en la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador, abarcando el periodo de febrero a septiembre, año 2024. La población del estudio consistió en 50 profesionales de enfermería, todos incluidos no se aplicó muestreo. Se utilizó un cuestionario para recolectar datos evaluado en escala de Likert, y se aplicaron pruebas de correlación de Pearson y Chi cuadrado mediante el software SPSS versión 26 para analizar la relación entre las variables. **Resultados.** Los resultados indicaron que tanto los factores de higiene como los factores motivacionales de la teoría tienen una correlación significativa con la satisfacción laboral y el desempeño. **Conclusión.** Los factores de higiene y motivación influyen significativamente en la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería. Por lo tanto, al comprender y abordar estos factores, los administradores hospitalarios pueden crear un entorno de trabajo más saludable y productivo, beneficiando no solo al personal de enfermería sino también a la calidad del cuidado proporcionado a los pacientes.

**Palabras claves:** Satisfacción laboral. Desempeño laboral. Enfermería. Motivación.

## **ABSTRACT**

**Introduction.** Job satisfaction responds to a positive emotional state resulting from the perception of work experiences, an important factor that conditions the individual's attitude towards their job, while performance evaluates the effectiveness with which they fulfill their responsibilities and contribute to the results. organizational objectives. **Aim.** Analyze the relationship between performance and job satisfaction of nursing staff, considering Frederick Herzberg's two-factor theory. **Methodology.** A cross-sectional correlational study was carried out in the emergency unit of the San Rafael National Hospital, El Salvador, covering the period from February to September, year 2024. The study population consisted of 50 nursing professionals, all included not included. sampling was applied. A questionnaire was used to collect data evaluated on a Likert scale, and Pearson correlation and Chi square tests were applied using SPSS version 26 software to analyze the relationship between the variables. **Results.** The results indicated that both the hygiene factors and the motivational factors of the theory have a significant correlation with job satisfaction and performance. **Conclusion.** Hygiene and motivation factors significantly influence the job satisfaction and performance of nursing staff. Therefore, by understanding and addressing these factors, hospital administrators can create a healthier and more productive work environment, benefiting not only the nursing staff but also the quality of care provided to patients.

**Keywords:** Job satisfaction. Job performance. Nursing. Motivation.

## INTRODUCCION

El desempeño laboral y la satisfacción son temas abordados por diversos autores en diferentes contextos debido a su importancia en la prestación de servicios de salud eficientes y de calidad. En el entorno hospitalario, donde la atención rápida y efectiva es fundamental, el bienestar y la motivación del personal de enfermería influyen directamente en la calidad de la atención proporcionada a los pacientes. Por este motivo, resulta crucial investigar y comprender a profundidad los factores que impactan la satisfacción y el desempeño laboral, especialmente en entornos tan demandantes como las unidades de emergencia hospitalaria.

La teoría de los dos factores Higiene – Motivación de Frederick Herzberg proporciona un marco conceptual valioso para comprender los factores que influyen en el desempeño y la satisfacción laboral. Esta teoría distingue entre factores higiénicos, aquellos relacionados con las condiciones de trabajo, y factores motivacionales, vinculados con el contenido del trabajo y el crecimiento profesional.

Este estudio se llevó a cabo para investigar la relación entre el desempeño y la satisfacción del personal de enfermería en la Unidad de Emergencia del Hospital Nacional San Rafael, utilizando la teoría de Frederick Herzberg como marco conceptual. Al comprender mejor los factores que influyen en estas dimensiones, se espera contribuir al desarrollo de intervenciones y políticas que mejoren el bienestar y la eficacia del personal de enfermería en entornos hospitalarios críticos.

La investigación se desarrolló entre febrero y septiembre de 2024, empleando un diseño correlacional de corte transversal con enfoque cuantitativo. Se incluyó a todo el personal de enfermería de la unidad de emergencia, y se utilizó un cuestionario basado en la escala Likert para la recolección de datos. El análisis de los datos se realizó con el software SPSS, y se consideraron todas las normativas éticas pertinentes para la protección de los participantes.

## CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Situación problemática.

A lo largo de la historia se han generado diversos conceptos de enfermería de acuerdo a la época, modelos y teorías; Por su Parte, Florencia Nigthingale, precursora de la enfermería moderna la define como ciencia y arte, destacando dos aspectos fundamentales como el cuidado y la entrega (1). La evolución de los Cuidados enfermería según J. Siles se han proporcionado de forma Tribal-Domestica, Religiosa e Institucional, Pre-profesional y Profesional (2), periodos determinados por el avance en conocimientos y tecnologías. En la profesionalización del cuidado, la enfermería se consolida como una disciplina, con un cuerpo de conocimientos propio y una responsabilidad definida en la atención a la salud de la población(3), entre las funciones que el profesional de enfermería realiza se encuentra la atención directa, docencia, administración e investigación(4).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la enfermería es una profesión que abarca el cuidado autónomo y colaborativo de personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, 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. Proporcionan una amplia gama de servicios de salud en todos los niveles del sistema de salud (5). Para realizar su labor el personal de enfermería, desempeña sus actividades en diferentes contextos laborales, donde intervienen factores intrínsecos y extrínsecos, que podrían determinar el grado de satisfacción laboral, que a su vez interfiere en la ejecución del cuidado (6).

Por lo anterior, surge el interés por el estudio de la satisfacción laboral en la década de los años 30's, con el trabajo pionero de Robert Hoppock, denominado Job Satisfaction, donde delimita el campo de estudio de esta área; da a conocer los factores que pueden influir sobre ésta. Además, asocia la satisfacción laboral con el desempeño y destaca como factores influyentes como la fatiga, la monotonía, las condiciones de trabajo y la supervisión, entre otros (6). El estudio continua por ser considerada indicador clave de la atención de calidad (7). Además, se ha evidenciado interés por estudiar los factores que intervienen en la satisfacción o

insatisfacción del profesional de enfermería tales como las condiciones en las cuales desempeña sus actividades, el clima organizacional, la remuneración, la carga laboral entre otros que podrían generar un efecto negativo sobre el desempeño laboral y por ende en la calidad de atención.

En este contexto Herrera-Amaya, Giomar; Manrique-Abril, 2007, afirmaron que la insatisfacción laboral es un riesgo profesional extenso entre el personal que presta servicios en las instituciones públicas de salud, dicha insatisfacción guardaría una fuerte relación con las condiciones de trabajo. A manera de ejemplo, la remuneración económica recibida, la cual, en general se considera que no es reconocida de acuerdo a la capacidad y complejidad de su trabajo. Además la satisfacción laboral se ha relacionado también con la familia, es así como los empleados que experimentan altos niveles de conflicto familiar tienden a demostrar bajos niveles de satisfacción laboral (8).

En el estudio realizado sobre factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico, por Molina Linde, se destaca que las ofertas y formación profesional en el ámbito laboral se encuentra subvaloradas, lo que disminuye el grado satisfacción del personal. Además, hace referencia a la importancia de la estructura organizativa de la institución y las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo en un entorno favorable como factores relacionados a la satisfacción laboral (9).

Sobre la relación de la carga laboral con la satisfacción, López Shapiama y Moreno Núñez, concluyen que existe relación indirecta y significativa entre la carga laboral y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería. Otro dato importante de esta investigación es la organización que se mantiene dentro del servicio, pues evidencia que se relaciona indirecta y significativamente con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, de tal manera que, a mayor organización, mayor satisfacción laboral (10).

En cuanto al desempeño y satisfacción laboral, a nivel internacional se han realizado investigaciones para evidenciar si existe o no relación entre estas, los resultados se describen a continuación:

En la investigación sobre la motivación, satisfacción y desempeño laboral en profesionales de enfermería en hospitales de la región centroccidental de Venezuela, 2009, Barrios, M. R, estudió

los factores de la teoría de Frederick Herzberg, en el cual evidencia, que existe relación entre motivación y satisfacción y que esto conlleva a un mejor desempeño. Entre las conclusiones sobre los factores higiénicos, refiere que existe satisfacción baja en las necesidades de tipo físico por las deficiencias en las condiciones del entorno físico y por no haber reclasificación de cargos además que existe satisfacción moderada en cuanto a las necesidades económicas debido a que no están clasificados de acuerdo al cargo y consideran que el salario más beneficios no están acorde a la situación económica del país. En la necesidad de relación se encuentra la satisfacción máxima, debido a que las relaciones con el personal y jefes son muy satisfactorias. En los factores motivacionales, se detectó satisfacción baja en las necesidades de seguridad y estabilidad en el trabajo debido a la equidad de los reglamentos de la institución. En las necesidades de reconocimiento los resultados muestran que no están satisfechos, estando más en desacuerdo con la periodicidad de los ascensos en su trabajo (11).

Por otra parte, Valdez Acosta M, en su estudio sobre la relación de factores motivacionales – higiene con el desempeño laboral de enfermería en Hospital de traumatología y ortopedia, México D.F, 2011, menciona que, a pesar de que la evidencia científica a nivel internacional y nacional, demuestra que las enfermeras se encuentran medianamente satisfechas, el estudio realizado demuestra lo contrario ya que el 80 % de las enfermeras se encuentran altamente satisfechas y que no encontró correlación entre las variables satisfacción y desempeño, insatisfacción y desempeño. Por lo que expresa que la satisfacción no es determinante para un buen desempeño en el personal de enfermería (12).

En el estudio realizado por Flores Tejada, M.E, sobre el desempeño profesional y la satisfacción laboral de las enfermeras del área de centro quirúrgico del Hospital Santa Rosa- Lima 2020, se identifica que el 96.7 % de las enfermeras muestra un nivel alto de desempeño laboral y que el 93.3% presenta un nivel de satisfacción laboral medio. Los resultados afirman que no existe relación entre el desempeño y la satisfacción laboral en las dimensiones condición física y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, desarrollo personal tampoco relacionada a la autoridad o jefe inmediato. Sin embargo, demostró asociación entre el desempeño profesional y la satisfacción laboral con las relaciones interpersonales y el desempeño de tareas (13).

A nivel nacional, en El Salvador existen pocos estudios sobre el desempeño y la satisfacción laboral en el sector salud. En el año 2019, González. A. E, y Rodríguez de Martínez. R.G, abordan el tema de desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Nacional “San Pedro” departamento de Usulután, evidenciando que, el desempeño laboral del personal de enfermería se relaciona significativamente con las relaciones interpersonales, el mal manejo del estrés y la falta de recursos humanos lo que ocasiona sobrecarga laboral. Además, identifican que existen problemáticas causadas por la falta de supervisión en las diferentes áreas de trabajo (14).

La satisfacción laboral al ser considerada como un indicador de calidad y desarrollo organizacional (15), ha sido sujeta de estudio en diferentes contextos, la importancia de su medición radica en que diferentes investigadores han determinado que es necesaria para el desempeño efectivo del personal lo que contribuye al logro de objetivos organizacionales. Sin embargo, la satisfacción del personal se ve influenciado por una serie de factores revisados anteriormente causando efectos positivos o negativos sobre el desempeño laboral.

Es importante mencionar que el principal capital de las organizaciones de acuerdo a la gestión del talento humano, es el ser humano en sí, por lo tanto, es necesario el desarrollo de sus competencias, así como también el reconocimiento de sus habilidades y su salud emocional. Se considera que todos estos aspectos son importantes para el buen desenvolvimiento en su trabajo(16).

Según datos del informe sobre la situación de profesionales de enfermería en el mundo 2020, se reconoce que, en la Región de las Américas, el 59% de la fuerza de trabajo corresponde a profesionales de enfermería, el resto a profesionales asociados en salud(17). En El Salvador de acuerdo a los datos de la Junta de Vigilancia para la profesión de enfermería se identifica desde 1998 hasta el año 2022, 9,919 licenciados, 8,311 tecnólogos, y 17,598 auxiliares en enfermería inscritos respectivamente (18). Las organizaciones de salud requieren este valioso capital humano, representado por todos los profesionales en enfermería que a la vez enfrenta desafíos en cuanto a conocimientos, habilidades, capacidades y avances tecnológicos entre otros como los aspectos organizacionales que podrían afectar el desempeño.

Por lo anterior muchos investigadores han centrado su atención en esta temática con el objetivo de proveer información necesaria a los gestores de las instituciones sanitarias para la toma de decisiones. En estudios anteriores se ha descrito que el desempeño laboral puede mantener relación significativa con la satisfacción laboral abordada en todas sus dimensiones. La teoría de Frederick Herzberg proporciona valiosa información sobre qué aspectos de la satisfacción laboral pueden tener impacto sobre en el desempeño laboral.

El contexto de las investigaciones realizadas a nivel internacional, difiere de El Salvador, país centroamericano que posee características, condiciones, recursos humanos, financieros totalmente diferentes y estas. Por lo tanto, es necesario realizar una descripción de este país.

El Sistema Nacional de Salud en El Salvador, está conformado por las instituciones públicas, privadas y semiautónomas. Las instituciones públicas están representadas por el Ministerio de salud, que a su vez las ha clasificado en tres niveles de atención de acuerdo a la complejidad de la atención que proporciona a la población. En el primer nivel de atención se encuentra los Equipos Comunitarios de Salud Familiar (ECOS), las Unidades Comunitarias de Salud Familiar (UCSF), en el segundo nivel se encuentran los hospitales regionales y departamentales y en el tercer nivel, los hospitales especializados.

El Hospital Nacional San Rafael, La Libertad categorizado como hospital departamental de Segundo Nivel de atención, proporciona atención medico quirúrgica, ginecológica y obstetricia, pediátrica y neonatología. Entre las áreas que lo conforman se encuentra la unidad de emergencia, que representa a toda la institución al ser la puerta principal del flujograma de atención. En esta unidad se dispone de equipo multidisciplinario capacitado para proporcionar atención, entre estos un grupo fundamental conformado por el personal de enfermería.

En la revisión realizada sobre el desempeño y la satisfacción laboral se identificó la intervención de diversos factores que podrían afectar el desempeño del personal de enfermería y por ende la calidad de atención de la población que asiste a las instituciones de salud. Existen pocos estudios en las Unidades de Urgencias, donde el personal de enfermería enfrenta diversos desafíos.

Reconocida la importancia de la satisfacción laboral como indicador de calidad, desarrollo organizacional y la influencia de factores intrínsecos y extrínsecos sobre el desempeño, se

plantearon las siguientes hipótesis nula y alternativa respectivamente, analizadas con mayor profundidad mas adelante:

H<sub>01</sub>: Los factores de higiene (condiciones laborales, aspectos sociales, aspectos económicos, beneficios adicionales) no afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, y, por lo tanto, no impactan significativamente el desempeño laboral.

H<sub>11</sub>: Los factores de higiene (condiciones laborales, aspectos sociales, aspectos económicos, beneficios adicionales) afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

H<sub>02</sub>: Los factores motivacionales (trabajo estimulante, logro y realización, reconocimiento, responsabilidad, crecimiento y desarrollo) no afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, y, por lo tanto, no impactan significativamente el desempeño laboral.

H<sub>12</sub>: Los factores motivacionales (trabajo estimulante, logro y realización, reconocimiento, responsabilidad, crecimiento y desarrollo) afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

## 1.2 Justificación

La satisfacción laboral del personal de enfermería en las unidades de emergencia de los hospitales es un tema de gran importancia, ya que puede influir directamente en la calidad de la atención brindada a los pacientes y en el funcionamiento efectivo de las instituciones de salud. El concepto de enfermería a lo largo de la historia, ha evolucionado desde un enfoque tribal-doméstico hasta convertirse en una profesión con un cuerpo de conocimientos propio y una responsabilidad definida en la atención a la salud de la población (1). Sin embargo, a pesar de su relevancia, el desempeño del personal de enfermería se ve afectado por una serie de factores que pueden generar insatisfacción y afectar su eficacia laboral.

Por lo anterior, la presente investigación se realizó por la necesidad de comprender mejor la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del personal de enfermería en la unidad de emergencias del Hospital Nacional San Rafael. Si bien existen estudios previos que han abordado estos aspectos por separado, pocos se han enfocado específicamente en analizar la correlación entre ambos y su impacto en la calidad de la atención médica en el contexto de una unidad de emergencia hospitalaria.

Esta investigación aportará información nueva y relevante sobre la relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del personal de enfermería en un entorno complejo de alta exigencia, como lo es, la unidad de emergencia hospitalaria. Los resultados obtenidos permitirán una mejor comprensión de los factores que influyen en la satisfacción y el desempeño del personal de enfermería, contribuyendo así al desarrollo teórico en el campo de la enfermería y la gestión de recursos humanos en el ámbito de la salud. Además, esta investigación podrá adaptar enfoques y teorías extranjeras al contexto específico del Hospital Nacional San Rafael, brindando así una perspectiva más localizada y aplicable a la realidad del sistema de salud salvadoreño.

Los hallazgos de esta investigación beneficiarán directamente al personal de enfermería de la unidad de emergencias del Hospital Nacional San Rafael, así como a los gestores de la institución. Pero, además de una manera directa, beneficiará la población, al ser atendidos con calidad y calidez. Al comprender mejor los factores que influyen en la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería, se podrán identificar áreas de mejora y diseñar intervenciones específicas para promover un ambiente laboral más satisfactorio y favorecer el

bienestar del personal. Esto, a su vez, podrá mejorar la calidad de la atención brindada a los pacientes en situaciones de emergencia, reducir el ausentismo laboral y aumentar la retención del personal de enfermería. En última instancia, esta investigación contribuirá a resolver problemas relacionados con el desempeño laboral y la satisfacción en el ámbito de la salud, promoviendo así un entorno laboral más saludable y eficiente para el personal de enfermería y mejorando la calidad de la atención médica ofrecida a los pacientes.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 Objetivo general.**

Analizar la relación entre el desempeño y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Unidad de Emergencia del Hospital Nacional San Rafael, de febrero a septiembre del año 2024, considerando la teoría de los dos factores de Frederick Herzberg.

### **1.3.2 Objetivos específicos.**

- ✓ Identificar los factores higiénicos de la teoría de Frederick Herzberg y su relación con las variables satisfacción laboral y desempeño laboral en el personal de enfermería.
- ✓ Investigar los factores motivacionales de la teoría de Frederick Herzberg y su relación con las variables satisfacción laboral y desempeño laboral en el personal de enfermería.
- ✓ Proponer recomendaciones para mejorar el ambiente laboral y la calidad del trabajo en base a los hallazgos sobre la influencia de los factores higiénicos y motivacionales en la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería.

## **CAPITULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Sistema nacional integrado de salud.**

El Sistema Nacional Integrado de Salud, consiste en la totalidad de elementos o componentes del sistema público y privado que se relacionan en forma directa o indirecta con la salud. Está conformado por, el Ministerio de Salud (MINSAL), Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), Fondo Solidario para la Salud (FOSALUD), Ministerio de la Defensa Nacional, en lo concerniente al Comando de Sanidad Militar (COSAM), Instituto Salvadoreño de Bienestar Magisterial (ISBM), Instituto Salvadoreño de Rehabilitación Integral (ISRI), Dirección Nacional de Medicamentos (DNM), Ministerio de Educación, Ciencia y Tecnología, por medio de la Dirección Nacional de Educación Superior y un representante de los hospitales del sector privado, debidamente certificados por el Consejo Superior de Salud Pública (19).

El ente rector es el Ministerio de Salud que a su vez se organiza en diferentes niveles de atención:

Primer nivel de atención: Según el Art. 20, está encaminado a la protección de la persona en su entorno familiar y comunitario, quienes tendrán una participación activa, interactuando con los prestadores de servicios. Está conformado por los agentes comunitarios de salud, los equipos de Salud Familiar, los establecimientos de las instituciones miembros del Sistema que presten servicios de primer nivel para una población y territorio definidos y otras instituciones vinculadas a la salud con representación territorial. Funcionan organizados en redes con un territorio y población definidos, para garantizar las prestaciones básicas que establezca el modelo de atención. Es la puerta de entrada al Sistema Nacional de Salud, habilitando el acceso a los otros niveles del Sistema, cuando sea necesario (20).

Segundo y tercer nivel. Según el Art. 21, están conformados por los hospitales públicos acreditados para cada una de las categorías. Para garantizar la continuidad de la atención y la prestación permanente y efectiva de los servicios correspondientes, actuarán en coordinación con los otros sistemas mediante el uso de la referencia y retorno (20).

#### **Hospital Nacional San Rafael.**

El Hospital Nacional "San Rafael", La Libertad, categorizado como Hospital Departamental de Segundo Nivel de atención tiene sus orígenes en la Casa de la Misericordia en el año de 1864,

fundada por doña Luz Saldaña. El terreno del hospital tiene una extensión de 20,367 metros cuadrados y otro terreno menor aledaño al hospital de 2,509 metros cuadrados. Para el año 2019, la población de responsabilidad es de 802,744 habitantes, con una extensión territorial de 1652.88 kilómetros cuadrados y con una densidad poblacional de 399.7 habitantes por kilómetro cuadrado. Tiene una ubicación estratégica donde existen carreteras de alto tráfico vehicular, lo que afecta la demanda de servicios del hospital como es la atención del trauma, constituyéndose en un pilar fuerte de atención al paciente politraumatizado, así mismo contar con la segunda población más grande del país aumenta la atención de señoras embarazadas, constituyéndose en la tercera maternidad del país. Además proporciona atención a maestros y sus beneficiarios con el programa del Instituto de Bienestar Magisterial (21).

De acuerdo a la caracterización que actualmente posee el hospital y a la demandan como único hospital de la zona, los servicios que se brindan son los siguientes:

- A- Consulta Externa de Especialidades Por Departamentos Médicos
- B- Unidad de Emergencia Por tipo de consulta
- C- Hospitalización Por el departamento y servicios de Hospitalización
- D- Servicios de Diagnostico, apoyo y Tratamiento atención al paciente.

## **2.2 Enfermería.**

Según la (OMS), la enfermería abarca 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. En varios países, son líderes o actores clave en los equipos de salud multidisciplinarios e interdisciplinarios. Proporcionan una amplia gama de servicios de salud en todos los niveles del sistema de salud. Para que los países logren la meta de Acceso universal a la salud y cobertura universal de salud, también denominada Salud universal, se debe garantizar la calidad, cantidad y relevancia de la fuerza laboral de enfermería (5).

**Cuidado de Enfermería:** Es el conjunto de acciones fundamentadas en la relación interpersonal y en el dominio de lo técnico científico orientadas a comprender al otro en el entorno en que se desenvuelve (22). Servicio de salud caracterizado por acciones intencionales, sistematizadas,

organizadas, basadas en evidencia científica, realizadas con el fin de garantizar que una persona, familia o comunidad con problemas reales o potenciales de salud reciban una atención de enfermería de calidad promoviendo un sentido de protección y seguridad a la persona cuidada.

**Acciones de enfermería en el Componente Disciplinar:** Acciones Independientes, aquellas que la enfermera está capacitada para realizar legalmente de acuerdo a su formación académica, experiencia y respaldos técnico científico, y que la Unidad de Enfermería como instancia rectora del cuidado retoma para normalizar, asesorar, conducir y controlar la gestión del cuidado de enfermería que se le brinda en forma integral a la persona en los diferentes niveles de la Redes Integrales e Integradas de Servicios de Salud. (RIISS) (22).

**Acciones de Enfermería en el Componente Interdisciplinar:** Son aquellas en las que participa de manera delegada o en colaboración con otros profesionales integrada al equipo de un programa específico o Dirección de Salud tomando en consideración el conocimiento y la experiencia en el tema (22) .

Dentro del equipo de salud el personal de enfermería desempeña un rol indispensable para satisfacer las necesidades derivadas del proceso de salud – enfermedad de la población y se desarrolla en 4 grandes áreas de acción las cuales son (4):

- ✓ Atención directa.
- ✓ Docencia.
- ✓ Administración.
- ✓ Investigación.

### **2.3 Desempeño laboral.**

El desempeño laboral es el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan. De esta manera, se considera si la persona es apta o no para el puesto asignado. Se trata de la eficacia, la calidad y la eficiencia de su trabajo. Contribuye a la evaluación del valor de un empleado para la organización, Cada empleado es una inversión importante para una empresa, por lo que su rendimiento debe ser significativo. Al realizar una evaluación del desempeño de empleados, no solo la empresa sale beneficiada, también los trabajadores, ya que pueden obtener mejores oportunidades de trabajo o un puesto acorde a su

perfil. Además, es esencial para poner a prueba la capacidad de liderar del encargado del equipo, así como la comunicación y el nivel de integración del empleado dentro de la organización (23).

Ventajas de medir el desempeño de empleados (24).

- ✓ Objetividad
- ✓ Detección y gestión de talento
- ✓ Aumento de la motivación
- ✓ Identificación y mejora de errores
- ✓ Feedback y comunicación
- ✓ Mejor toma de decisiones

Factores influyen en el desempeño laboral (23).

Son muchos los factores que pueden afectar el desempeño de un empleado, desde la falta de capacitación por parte de la empresa, hasta la pasión con la que realiza sus labores y el compromiso.

- ✓ Clima laboral: que un empleado se encuentra en un ambiente de constante hostigamiento, estrés, falta de motivación, higiene, etc, puede desatar su desinterés o falta de compromiso para hacer un trabajo de calidad.
- ✓ Falta de capacitación: existen puestos de trabajo que requieren conocimiento especializado y que requieren un nivel educativo mínimo o se refuerzan a través de cursos y capacitaciones de personas con experiencia. La ausencia de formación de empleados provocaría un mal desempeño y no llegar a las metas establecidas.
- ✓ Pasión: si al empleado no le gusta el puesto o no siente pasión por lo que hace, no se desempeñará de manera adecuada en el trabajo.

### **2.3.1 Evaluación del desempeño.**

La evaluación del desempeño se puede realizar utilizando diferentes métodos (25).

**Autoevaluación:** proceso en el cual los empleados reflexionan sobre su propio desempeño, identifican fortalezas y áreas de mejora, y evalúan su contribución al logro de los objetivos organizacionales. Permite que los empleados se involucren activamente en su desarrollo

profesional al asumir la responsabilidad de evaluar su propio desempeño. Al proporcionar una oportunidad para la autorreflexión, la autoevaluación fomenta la conciencia individual y promueve un mayor compromiso con el crecimiento y la mejora continua.

**Evaluación psicológica:** implica el uso de pruebas y herramientas para evaluar características psicológicas relevantes de los empleados. Su objetivo principal es comprender mejor cómo estas características individuales influyen en el desempeño laboral y en la capacidad para cumplir con los requisitos del puesto. Al analizar aspectos como la personalidad, la motivación y las habilidades sociales, proporciona información útil para la toma de decisiones en selección, desarrollo y gestión del talento. Estas evaluaciones pueden identificar fortalezas y áreas de mejora en los empleados, así como diseñar intervenciones para mejorar su rendimiento y bienestar emocional.

**Evaluación del desempeño 90°:** implica que el empleado recibe retroalimentación sobre su rendimiento únicamente de su supervisor o gerente inmediato. Este método es útil para obtener una perspectiva directa y específica sobre el desempeño del empleado desde la persona que está más familiarizada con su trabajo diario y sus responsabilidades. Sin embargo, puede limitar la objetividad al depender de una sola fuente de retroalimentación.

**Evaluación de desempeño 180°:** se recopila retroalimentación de dos perspectivas: la del empleado y la de su supervisor inmediato. Esta combinación de opiniones proporciona una visión más completa y equilibrada del rendimiento del empleado, lo que permite identificar tanto fortalezas como áreas de mejora de manera más efectiva. La retroalimentación de múltiples fuentes promueve una evaluación más justa y precisa del desempeño del empleado.

**Evaluación del desempeño 270°:** La evaluación del desempeño tipo 270 grados implica que el empleado recibe retroalimentación de su supervisor, colegas y subordinados directos. Esta metodología amplía la perspectiva de evaluación al incluir opiniones de diferentes niveles jerárquicos y áreas funcionales dentro de la organización. Al obtener una visión más completa del desempeño del empleado, este método facilita la identificación de áreas de mejora y el diseño de planes de desarrollo personalizados.

**Evaluación del desempeño a 360°:** recopila retroalimentación de múltiples fuentes, incluyendo supervisores, colegas, subordinados y clientes. Este enfoque integral proporciona una visión holística del rendimiento del empleado, identificando no solo sus fortalezas y áreas de mejora, sino también su impacto en todas las áreas de la organización. Al involucrar a diversas partes interesadas, este modelo promueve una evaluación más completa y equilibrada del desempeño del empleado.

Niveles:

- ✓ Autoevaluación.
- ✓ Evaluación de superiores.
- ✓ Evaluación de pares.
- ✓ Evaluación de subordinados.
- ✓ Evaluación de clientes.

**Evaluación por planteamiento situacional o Assessment Center:** consiste en plantear a cada trabajador una situación o problemática de acuerdo con el puesto que ocupa, para que comparta sus propias soluciones o respuestas. A partir de esto se realiza una valoración de su competitividad y habilidad. Se utilizan ejercicios prácticos, simulaciones y situaciones de trabajo para evaluar las habilidades, competencias y comportamientos de los empleados. Este enfoque práctico permite una evaluación más precisa y realista del desempeño del empleado en entornos laborales simulados. Los ejercicios pueden incluir estudios de casos, juegos de roles, dinámicas de grupo y ejercicios de resolución de problemas, proporcionando una visión detallada del desempeño del empleado en diferentes situaciones laborales.

**Evaluación de desempeño por objetivos:** se centra en el logro de metas y objetivos específicos establecidos al inicio del período de evaluación. Los empleados y sus supervisores colaboran para definir objetivos claros, medibles, alcanzables, relevantes y limitados en el tiempo (SMART). Al final del período, el desempeño del empleado se evalúa en función de qué tan bien lograron estos objetivos, lo que proporciona una medida objetiva del rendimiento.

**Evaluación del desempeño por competencias:** se evalúa el desempeño del empleado en función de las habilidades, conocimientos y comportamientos específicos que son relevantes para su rol y contribución a la organización. Se identifican las competencias clave necesarias para el éxito en el puesto de trabajo, y el desempeño del empleado se evalúa en relación con estas competencias. Este enfoque permite una evaluación más precisa y centrada en las habilidades necesarias para el éxito laboral.

**Evaluación del desempeño basado en la satisfacción del trabajador:** evalúa el desempeño del empleado en función de su nivel de satisfacción y compromiso con el trabajo y la organización. Se utilizan encuestas de satisfacción, entrevistas y otros métodos para recopilar retroalimentación sobre la experiencia del empleado en el trabajo. Al centrarse en la satisfacción y el bienestar del empleado, este enfoque promueve un entorno laboral más positivo y productivo.

**Evaluación del desempeño por incidentes críticos:** se centra en eventos específicos de desempeño excepcional o deficiente que ocurrieron durante el período de evaluación. Los supervisores documentan y evalúan estos incidentes clave para identificar patrones de comportamiento y áreas de mejora. Este enfoque proporciona una visión detallada y específica del rendimiento del empleado, permitiendo una retroalimentación más precisa y útil.

**Evaluación de desempeño por costes:** se evalúa el desempeño del empleado en función de su impacto en los costos y beneficios de la organización. Se analizan métricas financieras y de rendimiento para determinar la eficiencia y efectividad del empleado en la generación de valor para la empresa. Este enfoque permite una evaluación más centrada en los resultados y contribuciones tangibles del empleado a la organización.

**Reuniones one to one:** encuentros regulares entre el supervisor y el empleado para discutir el desempeño individual, establecer objetivos y proporcionar retroalimentación personalizada. Estas reuniones ofrecen una oportunidad para abordar temas específicos relacionados con el rendimiento del empleado, identificar áreas de mejora y desarrollar un plan de acción para el crecimiento y desarrollo profesional. Al brindar una atención personalizada, las reuniones one to one fomentan la comunicación abierta y la colaboración entre supervisor y empleado.

### **Formulario de evaluación del desempeño para personal médico, paramédico y enfermería.**

Evaluación que utiliza el Ministerio de salud para medir el desempeño del personal, en una escala de A, B, C, D, desde el aspecto deficiente hasta lo excelente respectivamente (26). Los aspectos que contiene se describen a continuación:

**Calidad de trabajo:** Se refiere a la forma en la que aplica los procedimientos de trabajo; el grado de eficiencia con el que los realiza; el seguimiento que se le da a los mismos, la atención completa que brinda al usuario en los diferentes programas de salud en un ambiente de confianza y amabilidad.

**Responsabilidad:** Es el grado de compromiso, dedicación, interés y preocupación que tiene el empleado en la ejecución de sus funciones y ante la institución misma.

**Cumplimiento de metas:** Es la forma metódica y sistemática de realizar el trabajo a fin de alcanzar los resultados esperados en forma oportuna.

**Organización de su trabajo:** Se refiere a la habilidad con que organiza y coordina los recursos de que dispone a fin de obtener los resultados ágiles y oportunos.

**Cumplimiento de normas e instrucciones:** Se refiere al grado de cumplimiento de leyes, reglamento y normas de la institución e instrucciones emanadas de las jefaturas correspondientes. Así mismo de la puntualidad y en general de toda disposición aplicable al correcto desempeño.

**Discreción:** Es el grado de reserva y confidencialidad con que maneja la información de su trabajo y de la institución en general.

**Relaciones laborales:** Es la actitud que tiene el empleado en sus relaciones laborales con sus jefes, compañeros y el grado de atención que se brinda al usuario.

## **2.4 Satisfacción laboral.**

Para Hannoun (2011), la satisfacción en el trabajo, se puede puntualizar de forma general, como la actitud general del sujeto hacia su trabajo, sentimiento de bienestar, placer o felicidad que experimenta el trabajador en relación con su trabajo. Donde, los trabajos que los individuos desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, desempeñar con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas (27).

## **2.5 Teoría de Frederick Herzberg: La teoría de Motivación-Higiene.**

Irving Herzberg (1923-2000), un renombrado psicólogo que se convirtió en uno de los hombres más influyentes en la gestión administrativa de empresas. Herzberg propuso la «Teoría de los dos factores», también conocida como la «Teoría de la motivación e higiene» (28). Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores:

La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo, pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción. La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo. Según la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados, y cuando los factores higiénicos son pésimos provocan insatisfacción. La Teoría de Motivación-Higiene de Herzberg afirma que: La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña. La insatisfacción en el cargo es función del contexto (28).

### **2.5.1 Factores de higiene o extrínsecos.**

Son las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja; implican las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre los directivos y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes (11). Se enfocan principalmente en el entorno donde se desarrolla el trabajo (29). Dado que si esos están ausentes en el ambiente

laboral pueden causar insatisfacción en los trabajadores y afectar consecuentemente su rendimiento:

- ✓ **Factores económicos:** tienen que ver con los salarios y beneficios que recibe el trabajador. Ello implica que la estructuración de los salarios deberá ser adecuada y apropiada de acuerdo con las tareas que realizan las personas. Una deficiente estructuración salarial ocasiona insatisfacción en el empleado.
- ✓ **Condiciones laborales:** se refieren al ambiente de trabajo como instalaciones seguras, limpias e higiénicas y el equipo de trabajo que debe mantenerse en buen estado. De la misma forma, las condiciones de iluminación y de temperatura adecuadas. Si el empleado carece de estas condiciones, se siente descontento.
- ✓ **Seguridad laboral:** son todas las políticas administrativas de la empresa. Estas deben estar claramente definidas para que sean justas y adecuadas. Sobre todo, deben incluir reglas laborales justas, normas y procedimientos claramente definidos. La ausencia de estas condiciones puede originar frustración en los trabajadores. Cualquier persona se siente mejor cuando encuentra seguridad en su trabajo.
- ✓ **Factores sociales:** se refieren a la manera en que se interactúa y se convive con los compañeros de trabajo. Son todas las relaciones interpersonales de cada empleado con sus compañeros, ya sea sus jefes superiores o sus subordinados. Estas relaciones deben ser apropiadas y respetuosas, de lo contrario pueden provocar conflicto e insatisfacción. El ambiente prevaleciente debe ser familiar y amistoso.
- ✓ **Beneficios adicionales:** comprenden, servicios médicos, seguros familiares y programas de ayuda para sus trabajadores. Así mismo podría proveer beneficios físicos como oficinas, sanitarios y categorías de puestos para los empleados. Ya que, sí no cuentan con estos beneficios las personas podrían manifestar inconformidad en el trabajo.

### **2.5.2 Factores de motivación o intrínsecos.**

Los factores de motivación tienen que ver con aspectos directamente relacionados con los cargos en cada puesto de trabajo. Por lo que tienen un efecto positivo en los niveles de productividad y en la búsqueda de la excelencia en los cargos (29). El término motivación encierra sentimientos de realización, de crecimiento, y de reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de

tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tiene bastante significación para el trabajo. Estos factores están bajo el control del trabajador ya que se relaciona con lo que él hace y desempeña. produce un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy por encima de los niveles normales (11).

- ✓ **Trabajo estimulante:** el trabajo que realiza una persona debe ser importante e interesante para que sirva para estimular a la persona a que se desempeñe mejor y se mantenga motivada. Esto se puede lograr si las personas pueden manifestarse y desarrollarse plenamente en su trabajo.
- ✓ **Logro y autorrealización:** las personas logran satisfacción en el trabajo cuando consideran que lo que hacen es importante y valorado. El trabajo debe ayudar a que las personas realicen cosas interesantes, dado que esto genera sentimientos de logro en las personas. Todo esto contribuye al crecimiento individual y consecuentemente de la empresa, porque todos en su conjunto se desempeñan mejor.
- ✓ **Reconocimiento:** la satisfacción de los trabajadores dependerá en gran parte del reconocimiento que se le dé por los logros alcanzados en su labor. Puesto que esto le confirma a la persona que está realizando un trabajo bien hecho e importante.
- ✓ **Responsabilidad:** las personas se sienten mejor cuando se minimizan los controles por parte de sus superiores, porque ellos como empleados pueden responsabilizarse de sus tareas. Esto aumenta la autoconfianza en los empleados y como consecuencia tienen un mayor desempeño.

## 2.6 Sistema de hipótesis

En el estudio se establecieron las siguientes hipótesis de acuerdo a los objetivos planteados:

Objetivo específico 1: Identificar los factores de higiene de la teoría de Frederick Herzberg y su relación con las variables satisfacción laboral y desempeño laboral en el personal de enfermería.

H<sub>01</sub>: Los factores de higiene (condiciones laborales, aspectos sociales, aspectos económicos, beneficios adicionales) no afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, y, por lo tanto, no impactan significativamente el desempeño laboral.

H<sub>11</sub>: Los factores de higiene (condiciones laborales, aspectos sociales, aspectos económicos, beneficios adicionales) afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

Para estudiar a profundidad los factores de higiene se establecieron las siguientes hipótesis:

H<sub>011</sub>: Las condiciones laborales no afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, y, por lo tanto, no impactan significativamente el desempeño laboral.

H<sub>111</sub>: Las condiciones laborales afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

H<sub>012</sub>: Los aspectos sociales no afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, y, por lo tanto, no impactan significativamente el desempeño laboral.

H<sub>112</sub>: Los aspectos sociales afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

H<sub>013</sub>: Los aspectos económicos no afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, y, por lo tanto, no impactan significativamente el desempeño laboral.

H<sub>113</sub>: Los aspectos económicos afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

H<sub>014</sub>: Los beneficios adicionales no afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, y, por lo tanto, no impactan significativamente el desempeño laboral.

H<sub>114</sub>: Los beneficios adicionales afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

Objetivo 2: Investigar los factores motivacionales de la teoría de Frederick Herzberg y su relación con las variables satisfacción laboral y desempeño laboral en el personal de enfermería.

H<sub>02</sub>: Los factores motivacionales (trabajo estimulante, logro y realización, reconocimiento, responsabilidad, crecimiento y desarrollo) no afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, y, por lo tanto, no impactan significativamente el desempeño laboral.

H<sub>12</sub>: Los factores motivacionales (trabajo estimulante, logro y realización, reconocimiento, responsabilidad, crecimiento y desarrollo) afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

De igual manera para abordar a profundidad los factores motivacionales se establecieron hipótesis específicas.

H<sub>021</sub>: El trabajo estimulante no afecta significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, y, por lo tanto, no impacta significativamente el desempeño laboral.

H<sub>121</sub>: El trabajo estimulante afecta significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

H<sub>022</sub>: El logro y la realización no afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, y, por lo tanto, no impactan significativamente el desempeño laboral.

H<sub>122</sub>: El logro y la realización afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

H<sub>023</sub>: El reconocimiento no afecta significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, y, por lo tanto, no impacta significativamente el desempeño laboral.

H<sub>123</sub>: El reconocimiento afecta significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

H<sub>024</sub>: La responsabilidad no afecta significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, y, por lo tanto, no impacta significativamente el desempeño laboral.

H<sub>124</sub>: La responsabilidad afecta significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

H<sub>025</sub>: El crecimiento y desarrollo no afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, y, por lo tanto, no impactan significativamente el desempeño laboral.

H<sub>125</sub>: El crecimiento y desarrollo afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

## **CAPITULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1- Tipo y diseño general del estudio.**

#### **Tipo de estudio.**

Se llevó a cabo un estudio correlacional de corte transversal. Este diseño se seleccionó debido al interés en examinar la relación entre dos variables específicas: desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael. La recolección de datos se realizó en un único punto en el tiempo, abarcando el periodo de febrero a septiembre del año 2024.

#### **Diseño del estudio.**

El estudio se realizó bajo un enfoque cuantitativo, centrado en la recopilación y análisis de datos numéricos de las variables. Este diseño permitió examinar de manera eficaz la relación entre la satisfacción y el desempeño laboral en un momento específico, proporcionando información relevante para entender cómo estos dos aspectos se relacionan entre sí en la unidad de emergencias del Hospital Nacional San Rafael durante el periodo de estudio.

### **3.2- Población del estudio**

La población de este estudio estuvo conformada por el total del personal de enfermería asignado a la unidad de emergencia. En total, se incluyeron 50 participantes que cumplieron con los criterios de inclusión establecidos previamente.

Debido a que la cantidad de integrantes de la población fue manejable, no fue necesario realizar un proceso de muestreo. Se trabajó con la totalidad de la población, lo que permitió garantizar una mayor representatividad y precisión en los resultados obtenidos.

### 3.3 Operacionalización de variables

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valores	Escala	Unidad de medida
Satisfacción laboral.	Grado de satisfacción, contentamiento, o bienestar que experimenta el personal de enfermería de la Unidad de Emergencia en relación con su trabajo	Factores de higiene  Factores motivacionales	Factores económicos Condiciones laborales Seguridad laboral Factores sociales Beneficios adicionales  Trabajo estimulante. Logro y autorrealización Reconocimiento Responsabilidad Crecimiento y desarrollo	Numéricos 1 al 5	Nominal	Escala likert.
Desempeño laboral.	Nivel de ejecución, competencia y eficacia con el que el personal de enfermería lleva a cabo sus tareas y responsabilidades en la unidad de emergencia, influyendo directamente en la calidad y eficiencia de la atención brindada a los pacientes.	Calidad de trabajo Responsabilidad Cumplimiento de metas. Organización de su trabajo. Cumplimiento de normas e instrucciones. Relaciones laborales.	Aspectos del formulario de la evaluación del desempeño para personal médico, paramédico y enfermería.	Numéricos 1 al 5	Nominal	Escala likert.

### **Criterios de inclusión:**

- ✓ Personal de enfermería asignado de forma permanente en la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael durante el periodo de estudio.
- ✓ Personal de enfermería que estuvo dispuesto a participar voluntariamente en la investigación.
- ✓ Personal de enfermería que firmó consentimiento informado.
- ✓ Personal de enfermería que se encontró en óptimas condiciones de salud para participar en el estudio.

### **Criterios de exclusión.**

- ✓ Personal de enfermería en servicio social.
- ✓ Personal de enfermería que no desee participar en la investigación.
- ✓ Personal de enfermería que no firme el consentimiento informado.
- ✓ Personal de enfermería que presente alguna condición de salud que interfiera con su capacidad para participar en el estudio.

### **3.4 – Técnica e instrumento.**

Se desarrolló un cuestionario de construcción propia basado en la escala de Likert. Esta escala consistió en una serie de enunciados que abordaron diferentes aspectos relacionados con las variables en estudio, donde los encuestados indicaron su grado de acuerdo o desacuerdo en una escala de cinco puntos (30). Una vez completado el cuestionario, los datos se ingresaron en una matriz de datos en la hoja de cálculo Excel, diseñada específicamente para este estudio. Cada respuesta se asignó a un valor numérico de acuerdo con la escala Likert, lo que permitió calcular puntajes individuales para cada participante.

### **3.5- Plan de tabulación y análisis de los resultados.**

Los datos recolectados fueron analizados utilizando el software estadístico SPSS versión 26 para Windows (31). Se emplearon métodos descriptivos e inferenciales para analizar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral del personal de enfermería. Se utilizaron modelos de análisis de correlación para determinar la fuerza y dirección de la relación entre ambas variables.

### **Método de análisis.**

Para examinar la relación entre las variables de interés, se empleó como método la prueba de Chi Cuadrado. Este método fue útil para probar el sistema de hipótesis, determinar si existía una diferencia significativa entre los resultados esperados y los observados a través del análisis de la asociación entre variables categóricas, en este caso, la satisfacción laboral y el desempeño laboral, en el personal de enfermería en la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael.

### **3.6 - Consideraciones éticas en las investigaciones con sujetos humanos.**

- ✓ Se elaboró consentimiento informado.
- ✓ Se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes antes de su inclusión en el estudio.
- ✓ Se garantizó la confidencialidad y privacidad de la información recolectada en cada proceso del estudio. Además, el cuestionario se realizó de forma anónima.
- ✓ Los resultados del estudio serán utilizados únicamente con fines de investigación y no se divulgarán datos individuales que puedan identificar a los participantes.
- ✓ Se siguieron las normativas y regulaciones éticas vigentes en investigación con sujetos humanos, asegurando el respeto y protección de los derechos de los participantes.
- ✓ Se aplicaron los principios de la bioética.

## CAPITULO IV. RESULTADOS Y DISCUSION

### 4.1 RESULTADOS

#### 4.1.1 Características sociodemográficas de la población en estudio.

A continuación, se presentan las características sociodemográficas principales de la población en estudio, compuesta por 50 enfermeros/as de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael.

Variable	Frecuencia	
	(N=50)	Porcentaje
<b>Sexo</b>		
Femenino	29	58%
Masculino	20	40%
Prefiero no decirlo	1	2%
<b>Edad (en años)</b>		
25 a 35	39	78%
36 a 45	10	20%
46 a 55	1	2%
<b>Nivel académico</b>		
Auxiliar	9	18 %
Licenciado/a	11	22 %
Técnico	20	40 %
Tecnólogo/a	10	20%
<b>Cargo que desempeña</b>		
Auxiliar de enfermería hospitalaria	29	58%
Enfermera hospitalaria	21	42%

**Tabla 1.** Características de la población en estudio. Análisis correlacional: Desempeño y satisfacción laboral 2024.

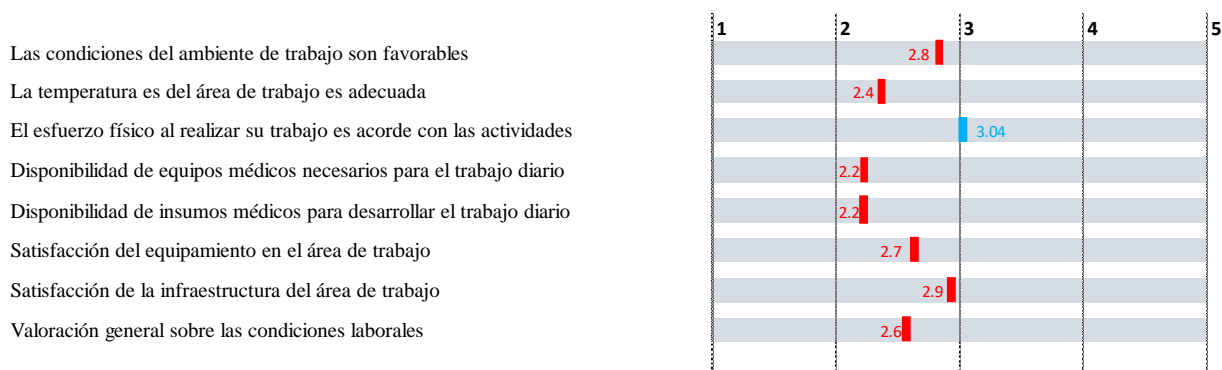
- ✓ La mayoría de los participantes son mujeres (58%), seguidas de hombres (40%), con una minoría que prefirió no especificar su género (2%).
- ✓ La mayoría del personal de enfermería se encuentra en el rango de 25 a 35 años (78%), seguido por el grupo de 36 a 45 años (20%), y una pequeña proporción en el rango de 46 a 55 años (2%).

- ✓ La mayor parte de los participantes son técnicos en enfermería (40%), seguido por licenciados/as (22%), tecnólogos/as (20%), y auxiliares (18%).
- ✓ El 42 % de los participantes se desempeña como enfermeras hospitalarias, mientras que el 58 % son auxiliares de enfermería hospitalaria.

#### 4.1.2 Presentación grafica de los factores de higiene de la teoría de Frederick Herzberg.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en relación a los factores de higiene de la teoría de Frederick Herzberg, que comprende las condiciones laborales, incluyendo el ambiente de trabajo, la temperatura, el esfuerzo físico realizado, la disponibilidad de equipos e insumos médicos, la satisfacción con el equipamiento y la infraestructura del área de trabajo, los aspectos sociales relacionados con las interacciones y relaciones en el entorno laboral, los aspectos económicos enfocados en los salarios y beneficios.

#### Valoración sobre las condiciones laborales en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024



**Puntaje:**

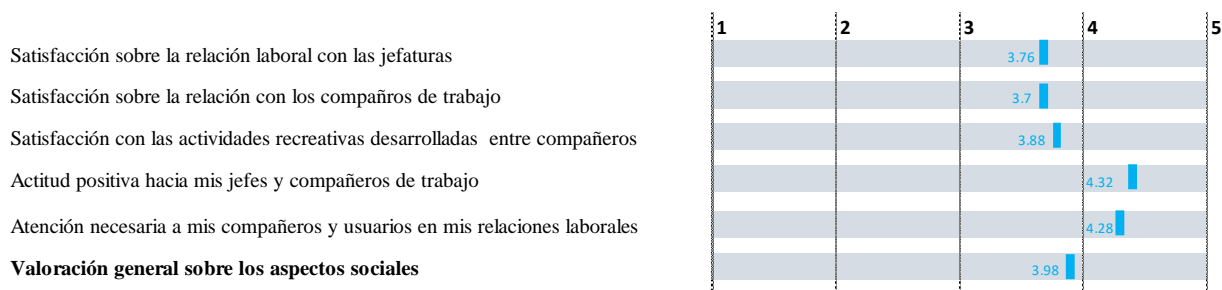
1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Ni en acuerdo Ni en desacuerdo; 4=De acuerdo; 5=Totalmente de acuerdo.

**Tabla 2.** Valoración sobre las condiciones laborales en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024.

La gráfica presenta la valoración sobre las condiciones laborales del personal de enfermería en la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador, para el año 2024. Cada aspecto se ha valorado en una escala de 1 a 5 encontrando que para las condiciones laborales se obtuvo una valoración promedio de 2.8, en temperatura adecuada 2.4, esfuerzo físico acorde a las actividades 3.04, equipamiento 2.2 más satisfacción 2.7, insumos médicos 2.2,

infraestructura 2.9. Obteniendo una valoración general promedio de las condiciones laborales de 2.6.

**Valoración sobre los aspectos sociales en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024**



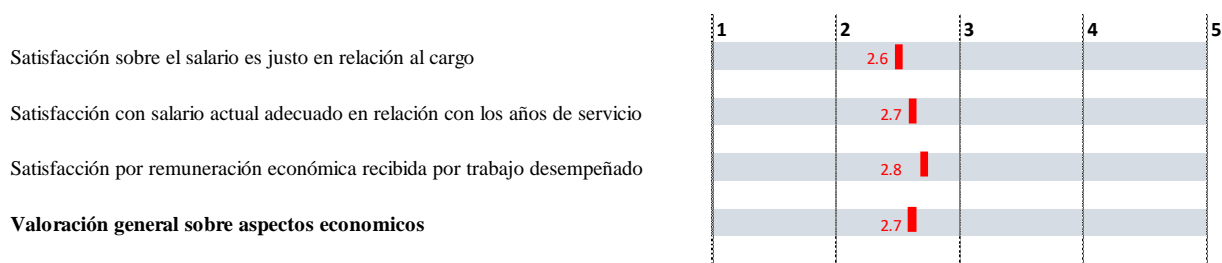
**Puntaje:**

1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Ni en acuerdo Ni en desacuerdo; 4=De acuerdo; 5=Totalmente de acuerdo.

**Tabla 3.** Valoración sobre los aspectos sociales en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024.

La grafica anterior presenta la valoración de diferentes aspectos sociales en el trabajo del personal de enfermería. Valorado en escala likert de 1 a 5 se observa un porcentaje promedio de 3.76 de satisfacción sobre la relación laboral con las jefaturas, 3.7 satisfacción sobre la relación con compañeros de trabajo, 3.88 en la satisfacción con las actividades recreativas desarrolladas entre compañeros, en cuanto a la actitud demostrada 4.32 y por último en la atención necesaria a compañeros/usuarios 4.28. Obteniendo una valoración general promedio de 3.98.

**Valoración sobre los aspectos económicos en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024**



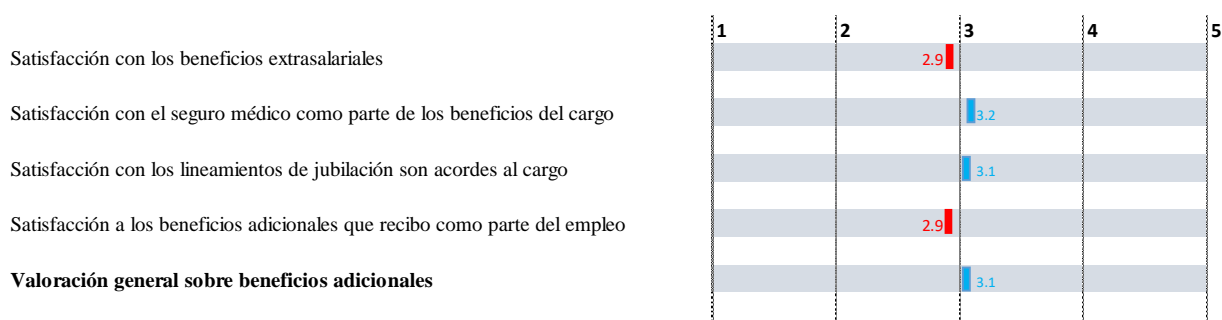
**Puntaje:**

1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Ni en acuerdo Ni en desacuerdo; 4=De acuerdo; 5=Totalmente de acuerdo.

**Tabla 4.** Valoración sobre los aspectos económicos en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024.

En la gráfica anterior se puede observar que, en relación a los aspectos económicos, valorado en escala likert de 1 a 5, se obtiene un puntaje promedio de 2.6 sobre la satisfacción acerca del salario, 2.7 en relación al salario con los años de servicio, 2.8 por la remuneración recibida por desempeñar el cargo. Obteniendo una valoración general del aspecto económico de 2.7, un dato negativo que refleja un nivel de insatisfacción laboral por parte del personal en cuanto al aspecto económico del trabajo.

### Valoración sobre los beneficios adicionales en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024



**Puntaje:**

1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Ni en acuerdo Ni en desacuerdo; 4=De acuerdo; 5=Totalmente de acuerdo.

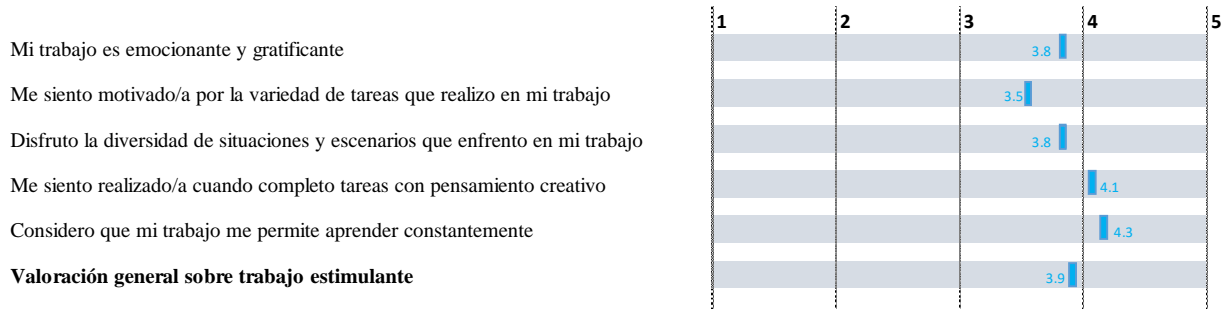
**Tabla 5.** Valoración sobre los aspectos económicos en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024.

En la gráfica anterior sobre los beneficios adicionales se observa, en relación a la satisfacción con los beneficios extrasalariales, una puntuación promedio de 2.9, en cuanto a la satisfacción con el seguro médico 3.2, para la satisfacción con los lineamientos de jubilación un puntaje de 3.1 y por último la satisfacción con los beneficios adicionales 2.9. Como valoración general promedio del aspecto económico un valor de 3.1.

#### 4.1.3 Presentación grafica de factores motivacionales de la teoría de Frederick Herzberg.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la valoración de los factores motivacionales de la teoría de Frederick Herzberg, en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael. Entre los aspectos estudiados se encuentra el trabajo estimulante, el logro y auto realización, el reconocimiento que recibe por su trabajo, la responsabilidad que ejerce en el desempeño de labores, el crecimiento y desarrollo personal.

### Valoración sobre el trabajo estimulante en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024



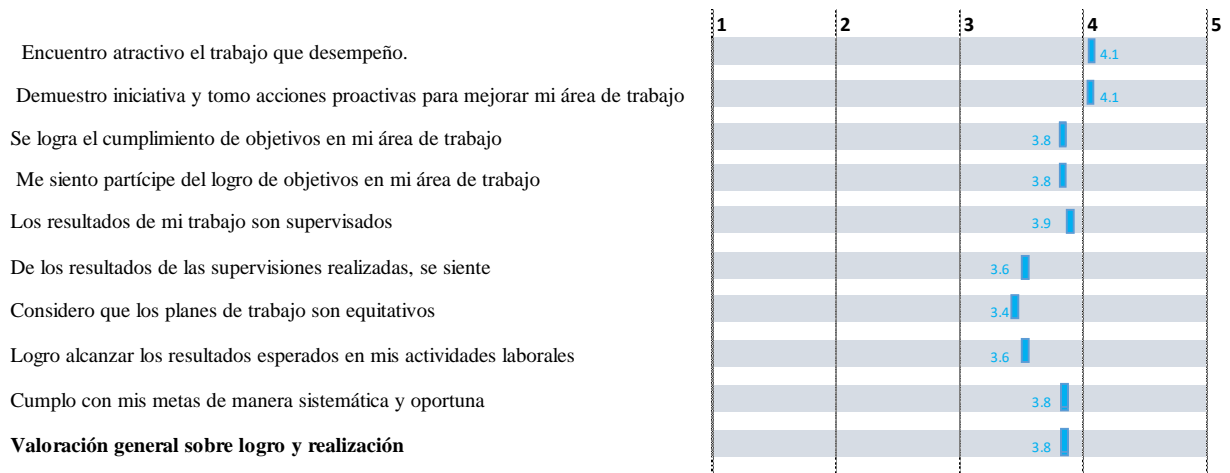
**Puntaje:**

1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Ni en acuerdo Ni en desacuerdo; 4=De acuerdo; 5=Totalmente de acuerdo.

**Tabla 6.** Valoración sobre el trabajo estimulante en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024.

En la gráfica anterior se muestra los resultados obtenidos en relación al trabajo estimulante valorado en escala likert de 1 a 5, se puede observar que un promedio de 3.8 considera que el trabajo es emocionante y gratificante, 3.5 se encuentra motivado/a por la variedad de tareas que realiza, 3.8 refiere que disfruta la diversidad de situaciones y escenarios que enfrenta, 4.1 se siente realizado/a cuando completa tareas con pensamiento creativo, 4.3 considera que su trabajo le permite aprender constantemente. Obteniendo un valor positivo general promedio de 3.9.

### Valoración sobre el logro y realización en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024



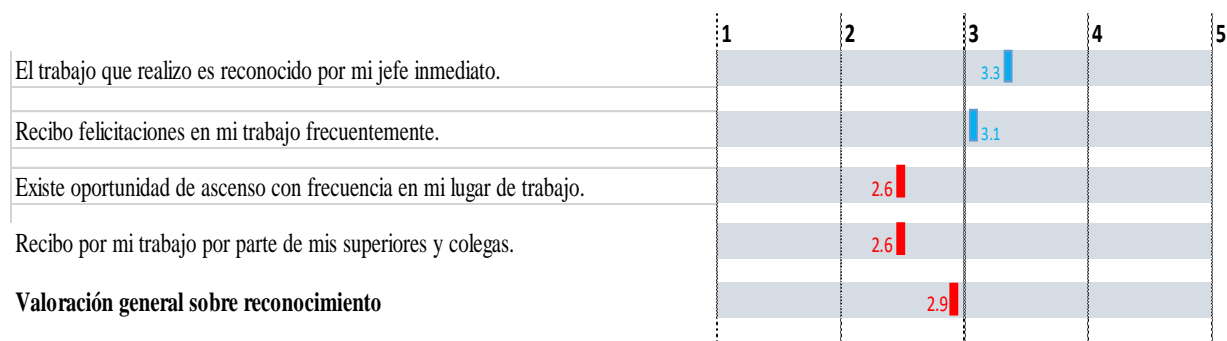
**Puntaje:**

1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Ni en acuerdo Ni en desacuerdo; 4=De acuerdo; 5=Totalmente de acuerdo.

**Tabla 7.** Valoración sobre el logro y realización en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024.

En la gráfica anterior se muestra la valoración sobre el logro y la auto realización del personal de enfermería que respondió en puntaje promedio de 4.1 que encuentra atractivo su trabajo, en un 4.1 se considera una persona proactiva. En relación al cumplimiento de objetivos 3.8 responde que participa en el logro de estos, los resultados esperados son alcanzados en un 3.6, las metas son obtenidas en un 3.8 de manera sistemática y oportuna. Además, se aborda la supervisión de su trabajo y responde un puntaje de 3.9 que son supervisados constantemente, encontrándose 3.6 satisfechos de los resultados. Los planes de trabajo son equitativos en un 3.4 según la valoración del personal. Obteniendo un puntaje promedio general de 3.8 para este aspecto.

### Valoración sobre el reconocimiento al trabajo en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024



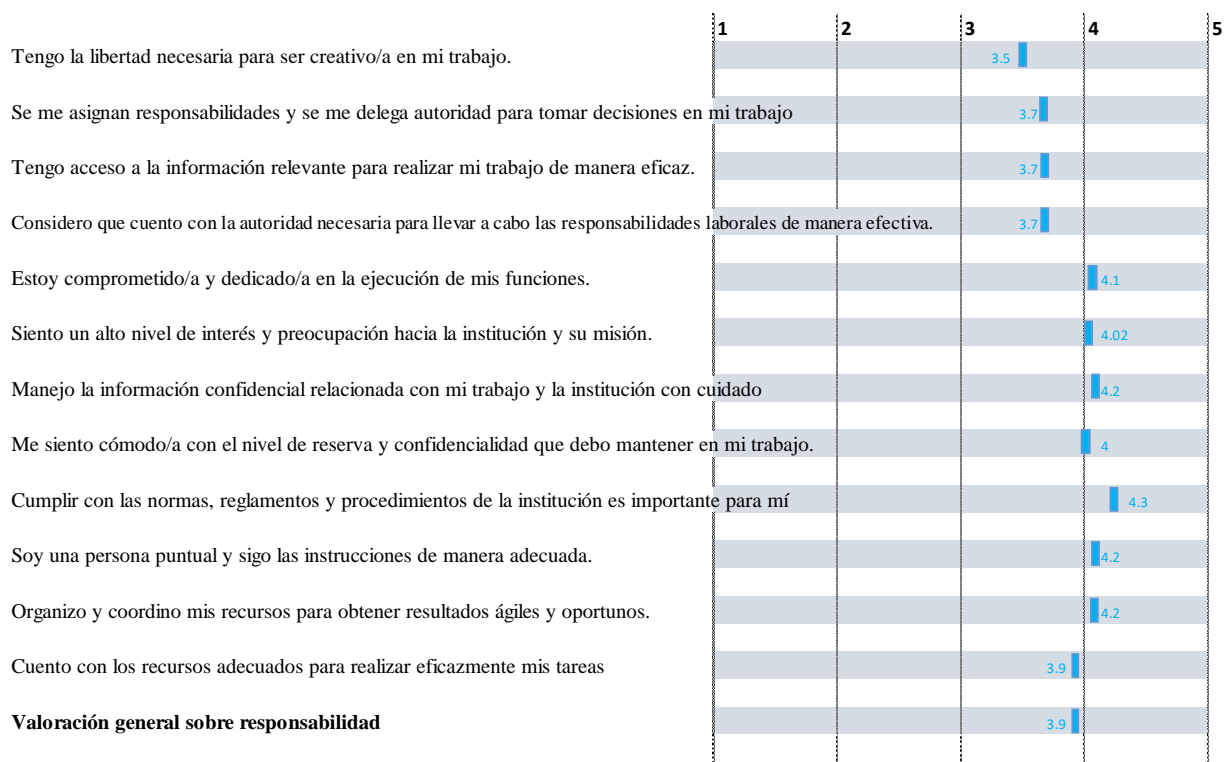
**Puntaje:**

1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Ni en desacuerdo Ni en desacuerdo; 4=De acuerdo; 5=Totalmente de acuerdo.

**Tabla 8.** Valoración sobre el reconocimiento al trabajo en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024.

En la gráfica anterior se muestra la valoración realizada al reconocimiento que recibe el personal de enfermería por su trabajo, en un puntaje promedio de 3.3 su trabajo es reconocido por su jefe inmediato, recibe felicitaciones frecuentemente en un 3.1, por sus superiores y colegas en un 2.6. En cuanto a la frecuencia de oportunidad de ascenso se obtiene un puntaje de 2.6. Obteniendo una valoración promedio de 2.9.

### Valoración sobre la responsabilidad en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024



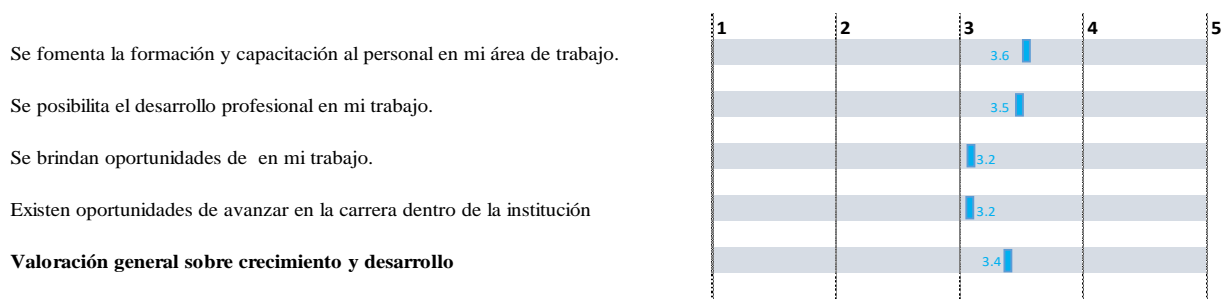
**Puntaje:**

1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Ni en acuerdo Ni en desacuerdo; 4=De acuerdo; 5=Totalmente de acuerdo.

**Tabla 9.** Valoración sobre la responsabilidad en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024.

En la gráfica anterior se muestra la valoración sobre la responsabilidad y discreción: se obtuvieron los siguientes puntajes promedios: 3.5 del personal encuestado opina que tiene la libertad necesaria para ser creativo en su trabajo, 3.7 perciben que se les asigna responsabilidad y poseen autoridad para tomar decisiones, así como 3.7 para realizarlas, 4.2 del personal refiere que organiza sus recursos para obtener resultados óptimos y posee lo adecuado 3.9. en relación a información, 3.7 tienen acceso a información relevante para realizar sus funciones y 4.2 la manejan de forma confidencial, manteniéndose cómodos de esta manera en un 4. En cuanto al compromiso con los objetivos institucionales, 4.1 se encuentran comprometidos, 4.1 se interesan por la institución, cumpliendo la normativa en un 4.3, de forma puntual 4.2. Obteniendo un puntaje general promedio de 3.9 de este aspecto.

**Valoración sobre el crecimiento y desarrollo en el trabajo en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024**



**Puntaje:**

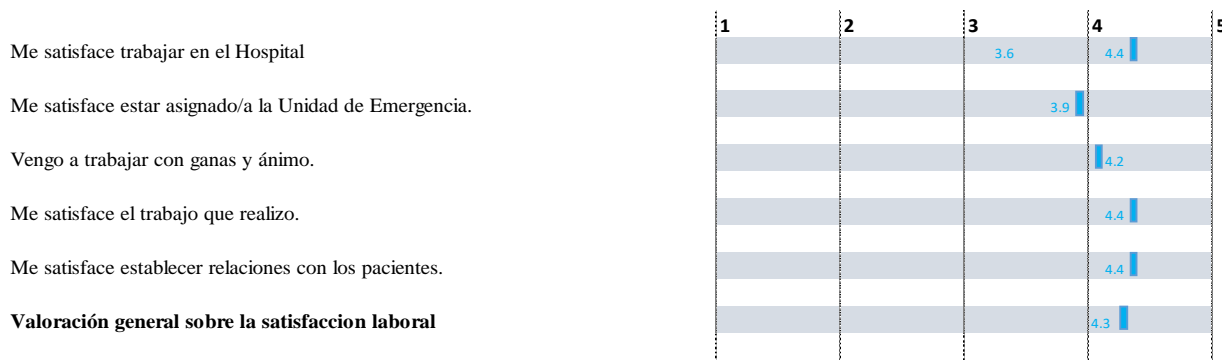
1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Ni en acuerdo Ni en desacuerdo; 4=De acuerdo; 5=Totalmente de acuerdo.

**Tabla 10.** Valoración sobre el crecimiento y desarrollo en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024.

En la gráfica anterior se realizó una valoración sobre el crecimiento y desarrollo del personal de enfermería que labora en la unidad de emergencia encontrando que en puntajes promedios 3.6 de los encuestados responde que se fomenta la formación y capacitación, 3.5 se posibilita el desarrollo, 3.2 se brindan oportunidades de crecimiento, 3.4 que existen oportunidades de avanzar académicamente. La valoración general en puntaje promedio de este aspecto es de 3.4

**4.1.4 Satisfacción laboral general.**

**Valoración sobre la satisfacción laboral en el trabajo en el personal de enfermería en la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024**



**Puntaje:**

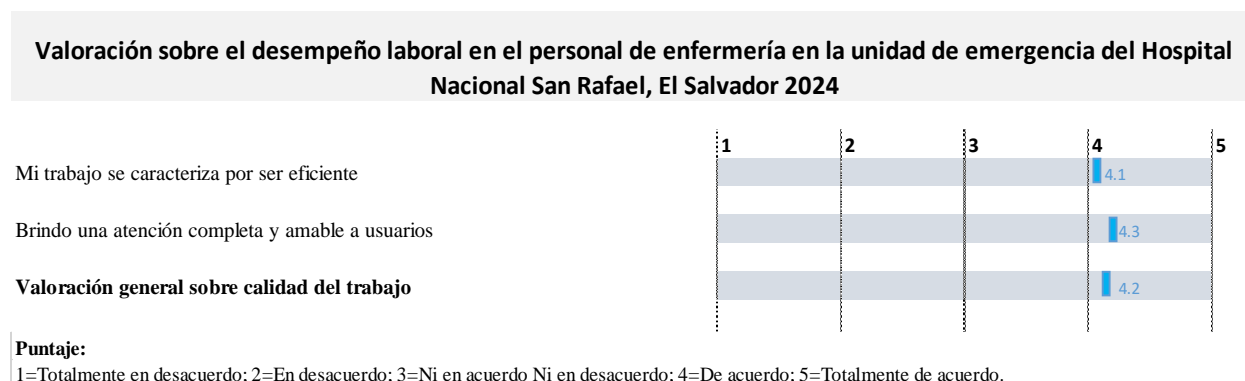
1=Totalmente en desacuerdo; 2=En desacuerdo; 3=Ni en acuerdo Ni en desacuerdo; 4=De acuerdo; 5=Totalmente de acuerdo.

**Tabla 10.** Valoración sobre la satisfacción laboral en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024.

En la gráfica anterior se realizó una valoración general de la variable satisfacción laboral encontrando los siguientes puntajes promedios: 4.4 se sienten satisfechos de trabajar en la institución, 3.9 se encuentran satisfechos de estar asignados a la unidad de emergencia, 4.2

refieren que asisten a trabajar con ánimos, 4.4 se sienten satisfechos de su trabajo, 4.4 disfrutan establecer relación con los pacientes. Obteniendo un valor general promedio de 4.3 del aspecto estudiado.

#### 4.1.5 Desempeño laboral general.



**Tabla 10.** Valoración sobre el desempeño laboral en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024.

En la gráfica anterior se realizó una valoración general del desempeño laboral que indirectamente se ha abordado desde los diferentes aspectos de los factores de la teoría. En este apartado el personal de enfermería responde con un puntaje de 4.1 que su trabajo es eficiente y preciso, y que brinda una atención completa y amable em un 4.3. Obteniendo un puntaje promedio de 4.2.

Variable	Puntaje	Interpretación
<b>Factores de Higiene</b>	<b>3.1</b>	<b>Intermedio</b>
Condiciones laborales	2.6	Negativo
Aspectos sociales	4.0	Positivo
Aspectos economicos	2.7	Negativo
Beneficios adicionales	3.0	Intermedio
<b>Factores motivacionales</b>	<b>3.7</b>	<b>Positivo</b>
Trabajo estimulante	3.9	Positivo
Logro y realizacion	3.8	Positivo
Reconocimiento	2.9	Negativo
Responsabilidad	3.9	Positivo
Crecimiento y desarrollo	3.4	Intermedio
<b>Satisfaccion laboral</b>	<b>4.3</b>	<b>Positivo</b>
<b>Desempeño Laboral</b>	<b>4.2</b>	<b>Positivo</b>

**Tabla 11.** Resumen de la valoración de los factores de la teoría de Frederick Herzberg, en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024.

En la tabla anterior se muestra la valoración general de cada aspecto estudiado de los factores higiene y motivación, en escala de 1 al 5, considerando que los puntajes obtenidos del 1 al 3 es un dato negativo, el numero 3 un valor intermedio y 3 a 5 un resultado positivo.

#### 4.1.6 Resultados del análisis correlacional.

##### Prueba de Chi cuadrado.

En la siguiente tabla se muestra un resumen del valor del Chi – Cuadrado de Pearson posterior al cruce de resultados obtenidos de los factores de higiene y motivación, con la variable satisfacción laboral a fin de identificar la relación entre estos y determinar diferencias significativas entre los resultados esperados y los observados. Datos obtenidos mediante la utilización del programa SPSS versión 26 para Windows.

<b>Factor</b>	<b>Valor Chi-Cuadrado de Pearson</b>	<b>Significación (P-Valor)</b>	<b>Grados de Libertad</b>
<b>Factores de higiene.</b>	<b>63.1</b>	<b>0.00</b>	<b>9</b>
Condiciones laborales	12.4	0.19	9
Aspectos sociales	60.2	.000	12
Aspectos económicos	14.8	.253	12
Beneficios adicionales	30.8	0.00	9
<b>Factores motivacionales</b>	<b>57.9</b>	<b>0.00</b>	<b>12</b>
Trabajo estimulante	70.6	.000	12
Logro y realización laboral	61.6	.000	12
Reconocimiento laboral	54.0	.000	12
Responsabilidad	62.5	.000	9
Crecimiento laboral	60.9	.000	12

**Tabla 11.** Resumen de valores del Chi-cuadrado de Pearson de factores de la teoría de Frederick Herzberg y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024.

Es importante mencionar que el valor de Chi-Cuadrado de Pearson indica si hay una asociación significativa entre los factores y la satisfacción laboral; P-Valor indica la significancia estadística de la asociación, un P-Valor menor a 0.05 generalmente se considera estadísticamente significativo y Grados de libertad (df) indica el número de categorías menos uno, y es usado en el cálculo del Chi-Cuadrado.

Entonces los valores del Chi – Cuadrado de los factores de higiene con la variable satisfacción muestran lo siguiente:

- ✓ Condiciones laborales: No hay una asociación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral ( $p > 0.05$ ).
- ✓ Aspectos sociales: Hay una asociación significativa entre los aspectos sociales y la satisfacción laboral ( $p < 0.05$ ).
- ✓ Aspectos económicos: No hay una asociación significativa entre los aspectos económicos y la satisfacción laboral ( $p > 0.05$ ).
- ✓ Beneficios adicionales: Hay una asociación significativa entre los beneficios adicionales y la satisfacción laboral ( $p < 0.05$ ).

Los valores del Chi – Cuadrado de los factores motivacionales con la variable satisfacción muestran lo siguiente:

- ✓ Trabajo estimulante: Hay una asociación significativa entre el trabajo estimulante y la satisfacción laboral ( $p < 0.05$ ).
- ✓ Logro y realización Laboral: Hay una asociación significativa entre el logro y realización laboral y la satisfacción laboral ( $p < 0.05$ ).
- ✓ Reconocimiento Laboral: Hay una asociación significativa entre el reconocimiento laboral y la satisfacción laboral ( $p < 0.05$ ).
- ✓ Responsabilidad: Hay una asociación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción laboral ( $p < 0.05$ ).
- ✓ Crecimiento Laboral: Hay una asociación significativa entre el crecimiento laboral y la satisfacción laboral ( $p < 0.05$ ).

En la siguiente tabla se muestra un resumen del valor del Chi – Cuadrado de Pearson obtenido posterior al cruce de los factores de higiene y motivación, con la variable desempeño laboral a fin de identificar la relación entre estos y determinar diferencias significativas entre los resultados esperados y los observados. Datos obtenidos mediante la utilización del programa SPSS versión 26 para Windows.

<b>Factor</b>	<b>Valor Chi-Cuadrado de Pearson</b>	<b>Significación (P-Valor)</b>	<b>Grados de Libertad</b>
<b>Factores de higiene.</b>	<b>55.1</b>	<b>0.00</b>	<b>9</b>
Condiciones laborales	10.9	.281	9
Aspectos sociales	59.1	.000	12
Aspectos económicos	13.6	.324	12
Beneficios adicionales	17.1	0.48	9
<b>Factores motivacionales</b>	<b>65.1</b>	<b>0.00</b>	<b>12</b>
Trabajo estimulante	58.5	.000	12
Logro y realización	62.6	.000	12
laboral			
Reconocimiento laboral	57.2	.000	12
Responsabilidad	69.8	.000	9
Crecimiento laboral	57.1	.000	12

**Tabla 12.** Resumen de valores del Chi-cuadrado de Pearson de factores de la teoría de Frederick Herzberg y desempeño laboral en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024.

El valor de Chi-Cuadrado de Pearson indica si hay una asociación significativa entre los factores y el desempeño laboral; P-Valor indica la significancia estadística de la asociación, un P-Valor menor a 0.05 generalmente se considera estadísticamente significativo y Grados de libertad (df) indica el número de categorías menos uno, y es usado en el cálculo del Chi-Cuadrado. Entonces los valores del Chi – Cuadrado de los factores de higiene con la variable desempeño laboral muestran lo siguiente:

- ✓ Condiciones laborales: No hay una asociación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral ( $p > 0.05$ ).

- ✓ Aspectos sociales: Hay una asociación significativa entre los aspectos sociales y el desempeño laboral ( $p < 0.05$ ).
- ✓ Aspectos económicos: No hay una asociación significativa entre los aspectos económicos y el desempeño laboral ( $p > 0.05$ ).
- ✓ Beneficios adicionales: No hay una asociación significativa entre los beneficios adicionales y el desempeño laboral ( $p > 0.05$ ).

Los valores del Chi – Cuadrado de los factores motivacionales con la variable desempeño laboral muestran lo siguiente:

- ✓ Trabajo estimulante: Hay una asociación significativa entre el trabajo estimulante y el desempeño laboral ( $p < 0.05$ ).
- ✓ Logro y realización Laboral: Hay una asociación significativa entre el logro y realización laboral y el desempeño laboral ( $p < 0.05$ ).
- ✓ Reconocimiento laboral: Hay una asociación significativa entre el reconocimiento laboral y el desempeño laboral ( $p < 0.05$ ).
- ✓ Responsabilidad: Hay una asociación significativa entre la responsabilidad y el desempeño laboral ( $p < 0.05$ ).
- ✓ Crecimiento laboral: Hay una asociación significativa entre el crecimiento laboral y el desempeño laboral ( $p < 0.05$ ).

#### **4.1.7 Correlación de variables**

##### **Factores de higiene- motivación y satisfacción laboral.**

En la siguiente tabla se muestra los valores obtenidos de la correlación realizada de los factores de higiene con la variable satisfacción laboral. Los valores presentados indican la fuerza y la dirección de la relación entre las variables.

FACTORES DE HIGIENE Y SATISFACCION LABORAL		Condiciones laborales	Aspectos sociales	Aspectos economicos	Beneficios adicionales	Satisfaccion laboral
Condiciones laborales	Correlación de Pearson	1	.205	.464**	.289*	.198
	Sig. (bilateral)		.154	.001	.042	.169
	N	50	50	50	50	50
Aspectos sociales	Correlación de Pearson	.205	1	.407**	.291*	.621**
	Sig. (bilateral)	.154		.003	.040	.000
	N	50	50	50	50	50
Aspectos economicos	Correlación de Pearson	.464**	.407**	1	.568**	.273
	Sig. (bilateral)	.001	.003		.000	.055
	N	50	50	50	50	50
Beneficios adicionales	Correlación de Pearson	.289*	.291*	.568**	1	.257
	Sig. (bilateral)	.042	.040	.000		.072
	N	50	50	50	50	50
Satisfaccion laboral	Correlación de Pearson	.198	.621**	.273	.257	1
	Sig. (bilateral)	.169	.000	.055	.072	
	N	50	50	50	50	50
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).						
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).						

**Tabla 13.** Correlación de Pearson de los factores de higiene y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024.

#### Interpretación de los resultados.

Condiciones laborales y Satisfacción laboral: Correlación de Pearson = 0.198,  $p = 0.169$ . No hay una correlación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral ( $p > 0.05$ ).

Aspectos sociales y Satisfacción laboral: Correlación de Pearson = 0.621\*\*,  $p = 0.000$ . Hay una correlación positiva y significativa entre los aspectos sociales y la satisfacción laboral ( $p < 0.01$ ).

Aspectos económicos y Satisfacción laboral: Correlación de Pearson = 0.273,  $p = 0.055$ . No hay una correlación significativa entre los aspectos económicos y la satisfacción laboral ( $p > 0.05$ ). Sin embargo, está cerca del umbral de significancia.

Beneficios adicionales y Satisfacción laboral: Correlación de Pearson = 0.257,  $p = 0.072$ . No hay una correlación significativa entre los beneficios adicionales y la satisfacción laboral ( $p > 0.05$ ). Similar a los aspectos económicos, está cerca del umbral de significancia.

En la siguiente tabla se muestra los valores obtenidos de la correlación de Pearson realizada de los factores motivacionales con la variable satisfacción laboral.

FACTORES MOTIVACIONALES Y SATISFACCION LABORAL		Trabajo estimulante.	Logro y realizacion	Reconocimiento	Responsabilidad	Crecimiento y desarrollo	Satisfaccion laboral
Trabajo estimulante	Correlación de Pearson	1	.707**	.388**	.624**	.292*	.695**
	Sig. (bilateral)		.000	.005	.000	.040	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Logro y realizacion	Correlación de Pearson	.707**	1	.487**	.690**	.394**	.616**
	Sig. (bilateral)	.000		.000	.000	.005	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Reconocimiento	Correlación de Pearson	.388**	.487**	1	.461**	.561**	.351*
	Sig. (bilateral)	.005	.000		.001	.000	.012
	N	50	50	50	50	50	50
Responsabilidad	Correlación de Pearson	.624**	.690**	.461**	1	.507**	.621**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.001		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Crecimiento y desarrollo	Correlación de Pearson	.292*	.394**	.561**	.507**	1	.234
	Sig. (bilateral)	.040	.005	.000	.000		.102
	N	50	50	50	50	50	50
Satisfaccion laboral	Correlación de Pearson	.695**	.616**	.351*	.621**	.234	1
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.012	.000	.102	
	N	50	50	50	50	50	50
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).							
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).							

**Tabla 14.** Correlación de Pearson de los factores motivacionales y satisfacción laboral en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024.

Interpretación de los resultados.

Trabajo estimulante y Satisfacción laboral: Correlación de Pearson = 0.695\*\*,  $p = 0.000$ . Hay una fuerte correlación positiva y significativa entre el trabajo estimulante y la satisfacción laboral ( $p < 0.01$ ).

Logro y realización y Satisfacción laboral: Correlación de Pearson = 0.616\*\*,  $p = 0.000$ . Hay una fuerte correlación positiva y significativa entre el logro y la realización y la satisfacción laboral ( $p < 0.01$ ).

Reconocimiento y Satisfacción laboral: Correlación de Pearson = 0.351\*,  $p = 0.012$ . Hay una correlación positiva y significativa entre el reconocimiento y la satisfacción laboral ( $p < 0.05$ ).

Responsabilidad y Satisfacción laboral: Correlación de Pearson = 0.621\*\*,  $p = 0.000$ . Hay una fuerte correlación positiva y significativa entre la responsabilidad y la satisfacción laboral ( $p < 0.01$ ).

Crecimiento y desarrollo y Satisfacción laboral: Correlación de Pearson = 0.234,  $p = 0.102$ . No hay una correlación significativa entre el crecimiento y desarrollo y la satisfacción laboral ( $p > 0.05$ ).

## Factores de higiene- motivación y desempeño laboral.

En la siguiente tabla se muestra los valores obtenidos de la correlación realizada de los factores de higiene con la variable desempeño laboral. Los valores presentados indican la fuerza y la dirección de la relación entre las variables.

FACTORES DE HIGIENE Y DESEMPEÑO LABORAL		Condiciones laborales	Aspectos sociales	Aspectos economicos	Beneficios adicionales	Desempeño laboral
Condiciones laborales	Correlación de Pearson	1	.205	.464**	.289*	.042
	Sig. (bilateral)		.154	.001	.042	.772
	N	50	50	50	50	50
Aspectos sociales	Correlación de Pearson	.205	1	.407**	.291*	.604**
	Sig. (bilateral)	.154		.003	.040	.000
	N	50	50	50	50	50
Aspectos economicos	Correlación de Pearson	.464**	.407**	1	.568**	.178
	Sig. (bilateral)	.001	.003		.000	.216
	N	50	50	50	50	50
Beneficios adicionales	Correlación de Pearson	.289*	.291*	.568**	1	.294*
	Sig. (bilateral)	.042	.040	.000		.038
	N	50	50	50	50	50
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	.042	.604**	.178	.294*	1
	Sig. (bilateral)	.772	.000	.216	.038	
	N	50	50	50	50	50
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).						
* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).						

**Tabla 15.** Correlación de Pearson de los factores de higiene y desempeño laboral en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024.

### Interpretación de los resultados

Condiciones laborales y desempeño laboral: Correlación de Pearson = 0.042,  $p = 0.772$ . No hay una correlación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral ( $p > 0.05$ ).

Aspectos sociales y desempeño laboral: Correlación de Pearson = 0.604\*\*,  $p = 0.000$ . Hay una fuerte correlación positiva y significativa entre los aspectos sociales y el desempeño laboral ( $p < 0.01$ ).

Aspectos económicos y desempeño laboral: Correlación de Pearson = 0.178,  $p = 0.216$ . No hay una correlación significativa entre los aspectos económicos y el desempeño laboral ( $p > 0.05$ ).

Beneficios adicionales y desempeño laboral: Correlación de Pearson = 0.294\*, p = 0.038. Hay una correlación positiva y significativa entre los beneficios adicionales y el desempeño laboral (p < 0.05).

En la siguiente tabla se muestra los valores obtenidos de la correlación realizada de los factores motivacionales con la variable desempeño laboral.

FACTORES MOTIVACIONALES Y DESEMPEÑO LABORAL		Trabajo estimulante.	Logro y realización	Reconocimiento	Responsabilidad	Crecimiento y desarrollo	Desempeño laboral
Trabajo estimulante	Correlación de Pearson	1	.707**	.388**	.624**	.292*	.579**
	Sig. (bilateral)		.000	.005	.000	.040	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Logro y realización	Correlación de Pearson	.707**	1	.487**	.690**	.394*	.571**
	Sig. (bilateral)	.000		.000	.000	.005	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Reconocimiento	Correlación de Pearson	.388**	.487**	1	.461**	.561*	.426**
	Sig. (bilateral)	.005	.000		.001	.000	.002
	N	50	50	50	50	50	50
Responsabilidad	Correlación de Pearson	.624**	.690**	.461**	1	.507*	.678**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.001		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50
Crecimiento y desarrollo	Correlación de Pearson	.292*	.394**	.561**	.507**	1	.390**
	Sig. (bilateral)	.040	.005	.000	.000		.005
	N	50	50	50	50	50	50
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	.579**	.571**	.426**	.678**	.390*	1
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.002	.000	.005	
	N	50	50	50	50	50	50
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).							
*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).							

**Tabla 16.** Correlación de Pearson de los factores motivacionales y desempeño laboral en el personal de enfermería de la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador 2024.

## Interpretación de los resultados

Trabajo estimulante y desempeño laboral: Correlación de Pearson = 0.579\*\*,  $p = 0.000$ . Existe una fuerte correlación positiva y significativa entre el trabajo estimulante y el desempeño laboral ( $p < 0.01$ ).

Logro y realización y desempeño laboral: Correlación de Pearson = 0.571\*\*,  $p = 0.000$ . Hay una fuerte correlación positiva y significativa entre el logro y realización y el desempeño laboral ( $p < 0.01$ ).

Reconocimiento y desempeño laboral: Correlación de Pearson = 0.426\*\*,  $p = 0.002$ . Hay una correlación positiva y significativa entre el reconocimiento y el desempeño laboral ( $p < 0.01$ ).

Responsabilidad y desempeño laboral: Correlación de Pearson = 0.678\*\*,  $p = 0.000$ . Existe una fuerte correlación positiva y significativa entre la responsabilidad y el desempeño laboral ( $p < 0.01$ ).

Crecimiento y desarrollo y desempeño laboral: Correlación de Pearson = 0.390\*\*,  $p = 0.005$ . Hay una correlación positiva y significativa entre el crecimiento y desarrollo y el desempeño laboral ( $p < 0.01$ ).

### **4.1.8 Prueba de hipótesis.**

Para la investigación, se utilizó la prueba estadística Chi cuadrado de Pearson, a fin de establecer la existencia o no de asociación estadística. A continuación, se presenta la prueba de hipótesis por cada objetivo específico planteado.

**Objetivo específico 1:** Identificar los factores de higiene de la teoría de Frederick Herzberg y su relación con las variables satisfacción laboral y desempeño laboral en el personal de enfermería.

$H_{01}$ : Los factores de higiene (condiciones laborales, aspectos sociales, aspectos económicos, beneficios adicionales) no afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, y, por lo tanto, no impactan significativamente el desempeño laboral.

H<sub>11</sub>: Los factores de higiene (condiciones laborales, aspectos sociales, aspectos económicos, beneficios adicionales) afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

Satisfacción laboral:

- ✓ El Chi-cuadrado global para los factores de higiene muestra una relación significativa con la satisfacción laboral (P-Valor = 0.00).
- ✓ Dentro de las subcategorías, aspectos sociales y beneficios adicionales muestran relaciones significativas con la satisfacción laboral.

Desempeño laboral:

- ✓ El Chi-cuadrado global para los factores de higiene muestra una relación significativa con el desempeño laboral (P-Valor = 0.00).
- ✓ Dentro de las subcategorías, aspectos sociales y beneficios adicionales muestran relaciones significativas con el desempeño laboral.

Hipótesis aceptada:

H<sub>11</sub>: Los factores higiénicos (condiciones laborales, aspectos sociales, aspectos económicos, beneficios adicionales) afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

Razón:

Los resultados del Chi-cuadrado global para los factores de higiene son significativos tanto para la satisfacción laboral como para el desempeño laboral (P-Valor < 0.05). Dentro de las subcategorías de los factores de higiene, al menos dos factores (aspectos sociales y beneficios adicionales) muestran relaciones significativas con ambas variables, respaldando así la hipótesis alternativa de que los factores de higiene afectan tanto la satisfacción laboral como el desempeño laboral. Esta interpretación indica que los factores de higiene en conjunto tienen un impacto significativo en la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería.

Para estudiar a profundidad los factores de higiene se establecieron las siguientes hipótesis:

$H_{011}$ : Las condiciones laborales no afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, y, por lo tanto, no impactan significativamente el desempeño laboral.

$H_{111}$ : Las condiciones laborales afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

Condiciones laborales y satisfacción laboral:

- ✓ El P-Valor del Chi-cuadrado (0.19) es mayor que 0.05, lo que indica que no hay una relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral.
- ✓ La correlación de Pearson (0.198) no es significativa (P-Valor = 0.169), confirmando que no hay una relación significativa entre estas variables.

Condiciones laborales y desempeño laboral:

- ✓ El P-Valor del Chi-cuadrado (0.281) es mayor que 0.05, lo que indica que no hay una relación significativa entre las condiciones laborales y el desempeño laboral.
- ✓ La correlación de Pearson (0.042) no es significativa (P-Valor = 0.772), confirmando que no hay una relación significativa entre estas variables.

Dado que ambos análisis (Chi-cuadrado y correlación de Pearson) no muestran una relación significativa entre las condiciones laborales y tanto la satisfacción laboral como el desempeño laboral, aceptamos la hipótesis nula ( $H_{011}$ ) y rechazamos la hipótesis alternativa ( $H_{111}$ ).

Hipótesis aceptada:

$H_{011}$ : Las condiciones laborales no afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, y, por lo tanto, no impactan significativamente el desempeño laboral.

Razón:

Los resultados estadísticos (P-Valores mayores a 0.05 en las pruebas de Chi-cuadrado y correlación de Pearson) indican que no existe una relación significativa entre las condiciones laborales y las variables de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería.

H<sub>012</sub>: Los aspectos sociales no afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, y, por lo tanto, no impactan significativamente el desempeño laboral.

H<sub>112</sub>: Los aspectos sociales afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

Aspectos sociales y satisfacción laboral:

- ✓ El P-Valor del Chi-cuadrado (0.000) es menor que 0.05, lo que indica que hay una relación significativa entre los aspectos sociales y la satisfacción laboral.
- ✓ La correlación de Pearson (0.621) es significativa (P-Valor = 0.000), confirmando que hay una relación significativa entre estas variables.

Aspectos sociales y desempeño laboral:

- ✓ El P-Valor del Chi-cuadrado (0.000) es menor que 0.05, lo que indica que hay una relación significativa entre los aspectos sociales y el desempeño laboral.
- ✓ La correlación de Pearson (0.604) es significativa (P-Valor = 0.000), confirmando que hay una relación significativa entre estas variables.

Dado que ambos análisis (Chi-cuadrado y correlación de Pearson) muestran una relación significativa entre los aspectos sociales y tanto la satisfacción laboral como el desempeño laboral, rechazamos la hipótesis nula (H<sub>012</sub>) y aceptamos la hipótesis alternativa (H<sub>112</sub>).

Hipótesis aceptada:

H<sub>112</sub>: Los aspectos sociales afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

Razón:

Los resultados estadísticos (P-Valores menores a 0.05 en las pruebas de Chi-cuadrado y correlación de Pearson) indican que existe una relación significativa entre los aspectos sociales y las variables de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería.

H<sub>013</sub>: Los aspectos económicos no afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, y, por lo tanto, no impactan significativamente el desempeño laboral.

H<sub>113</sub>: Los aspectos económicos afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

Aspectos económicos y satisfacción laboral:

- ✓ El P-Valor del Chi-cuadrado (0.253) es mayor que 0.05, lo que indica que no hay una relación significativa entre los aspectos económicos y la satisfacción laboral.
- ✓ La correlación de Pearson (0.273) no es significativa (P-Valor = 0.055), confirmando que no hay una relación significativa entre estas variables.

Aspectos económicos y desempeño laboral:

- ✓ El P-Valor del Chi-cuadrado (0.324) es mayor que 0.05, lo que indica que no hay una relación significativa entre los aspectos económicos y el desempeño laboral.
- ✓ La correlación de Pearson (0.178) no es significativa (P-Valor = 0.216), confirmando que no hay una relación significativa entre estas variables.

Dado que ambos análisis (Chi-cuadrado y correlación de Pearson) no muestran una relación significativa entre los aspectos económicos y tanto la satisfacción laboral como el desempeño laboral, aceptamos la hipótesis nula (H<sub>013</sub>) y rechazamos la hipótesis alternativa (H<sub>113</sub>).

Hipótesis aceptada:

H<sub>013</sub>: Los aspectos económicos no afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, y, por lo tanto, no impactan significativamente el desempeño laboral.

H<sub>014</sub>: Los beneficios adicionales no afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, y, por lo tanto, no impactan significativamente el desempeño laboral.

H<sub>114</sub>: Los beneficios adicionales afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

Beneficios adicionales y satisfacción laboral:

- ✓ El P-Valor del Chi-cuadrado (0.00) es menor que 0.05, lo que indica que hay una relación significativa entre los beneficios adicionales y la satisfacción laboral.
- ✓ La correlación de Pearson (0.257) no es significativa (P-Valor = 0.072), lo que sugiere que no hay una relación significativa lineal fuerte entre estas variables.

Beneficios adicionales y desempeño laboral:

- ✓ El P-Valor del Chi-cuadrado (0.048) es menor que 0.05, lo que indica que hay una relación significativa entre los beneficios adicionales y el desempeño laboral.
- ✓ La correlación de Pearson (0.294\*) es significativa (P-Valor = 0.038), indicando una relación significativa entre estas variables.

Dado que el análisis de Chi-cuadrado muestra relaciones significativas para ambas variables y los resultados de la correlación de Pearson son significativos para el desempeño laboral, aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_{114}$ ) y rechazamos la hipótesis nula ( $H_{014}$ ).

Hipótesis aceptada:

$H_{114}$ : Los beneficios adicionales afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

Razón:

Los resultados del Chi-cuadrado muestran una relación significativa entre los beneficios adicionales y tanto la satisfacción laboral como el desempeño laboral (P-Valor < 0.05). Aunque la correlación de Pearson para la satisfacción laboral no es significativa, la correlación para el desempeño laboral sí lo es (P-Valor < 0.05), indicando una relación significativa entre beneficios adicionales y desempeño laboral.

**Objetivo 2:** Investigar los factores motivacionales de la teoría de Frederick Herzberg y su relación con las variables satisfacción laboral y desempeño laboral en el personal de enfermería.

H<sub>02</sub>: Los factores motivacionales (trabajo estimulante, logro y realización, reconocimiento, responsabilidad, crecimiento y desarrollo) no afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, y, por lo tanto, no impactan significativamente el desempeño laboral.

H<sub>12</sub>: Los factores motivacionales (trabajo estimulante, logro y realización, reconocimiento, responsabilidad, crecimiento y desarrollo) afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

- ✓ Trabajo estimulante: Impacta significativamente tanto la satisfacción laboral como el desempeño laboral (P-Valor < 0.05 en todas las pruebas).
- ✓ Logro y realización: Impacta significativamente tanto la satisfacción laboral como el desempeño laboral (P-Valor < 0.05 en todas las pruebas).
- ✓ Reconocimiento: Impacta significativamente tanto la satisfacción laboral como el desempeño laboral (P-Valor < 0.05 en todas las pruebas).
- ✓ Responsabilidad: Impacta significativamente tanto la satisfacción laboral como el desempeño laboral (P-Valor < 0.05 en todas las pruebas).
- ✓ Crecimiento y desarrollo: Impacta significativamente el desempeño laboral (P-Valor < 0.05 en todas las pruebas). La correlación con la satisfacción laboral no es significativa, pero el Chi-cuadrado sí indica un impacto significativo.

Hipótesis aceptada:

Se acepta la hipótesis alternativa H<sub>12</sub>: "Los factores motivacionales (trabajo estimulante, logro y realización, reconocimiento, responsabilidad, crecimiento y desarrollo) afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral".

Razón:

Todas las pruebas de Chi-cuadrado y la mayoría de las correlaciones de Pearson muestran una relación significativa entre los factores motivacionales y tanto la satisfacción laboral como el desempeño laboral. Por lo tanto, se rechaza H<sub>02</sub> y se acepta H<sub>12</sub>.

De igual manera para abordar a profundidad los factores motivacionales se establecieron hipótesis específicas.

H<sub>021</sub>: El trabajo estimulante no afecta significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, y, por lo tanto, no impacta significativamente el desempeño laboral.

H<sub>121</sub>: El trabajo estimulante afecta significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

Satisfacción laboral:

- ✓ Chi-cuadrado: La prueba muestra que el trabajo estimulante tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral (P-Valor < 0.05).
- ✓ Correlación de Pearson: Existe una fuerte correlación positiva ( $r = 0.695$ ) entre el trabajo estimulante y la satisfacción laboral, y esta correlación es significativa (P-Valor < 0.01).

Desempeño laboral:

- ✓ Chi-cuadrado: La prueba muestra que el trabajo estimulante tiene un impacto significativo en el desempeño laboral (P-Valor < 0.05).
- ✓ Correlación de Pearson: Existe una fuerte correlación positiva ( $r = 0.579$ ) entre el trabajo estimulante y el desempeño laboral, y esta correlación es significativa (P-Valor < 0.01).

Hipótesis aceptada:

H<sub>121</sub>: El trabajo estimulante afecta significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

Razón:

Los resultados del Chi-cuadrado muestran una relación significativa del trabajo estimulante con tanto la satisfacción laboral como el desempeño laboral (P-Valor < 0.05). Las correlaciones de Pearson muestran una relación significativa y positiva del trabajo estimulante con la satisfacción laboral ( $r = 0.695$ , P-Valor = 0.000) y con el desempeño laboral ( $r = 0.579$ , P-Valor = 0.000).

H<sub>022</sub>: El logro y la realización no afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, y, por lo tanto, no impactan significativamente el desempeño laboral.

H<sub>122</sub>: El logro y la realización afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

Satisfacción laboral:

- ✓ Chi-cuadrado: La prueba muestra que el logro y la realización tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral (P-Valor < 0.05).
- ✓ Correlación de Pearson: Existe una fuerte correlación positiva ( $r = 0.616$ ) entre el logro y la realización y la satisfacción laboral, y esta correlación es significativa (P-Valor < 0.01).

Desempeño laboral:

- ✓ Chi-cuadrado: La prueba muestra que el logro y la realización tienen un impacto significativo en el desempeño laboral (P-Valor < 0.05).
- ✓ Correlación de Pearson: Existe una fuerte correlación positiva ( $r = 0.571$ ) entre el logro y la realización y el desempeño laboral, y esta correlación es significativa (P-Valor < 0.01).

Hipótesis aceptada:

H<sub>122</sub>: El logro y la realización afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

Razón:

Los resultados del Chi-cuadrado muestran una relación significativa del logro y la realización con tanto la satisfacción laboral como el desempeño laboral (P-Valor < 0.05). Las correlaciones de Pearson muestran una relación significativa y positiva del logro y la realización con la satisfacción laboral ( $r = 0.616$ , P-Valor = 0.000) y con el desempeño laboral ( $r = 0.571$ , P-Valor = 0.000).

H<sub>023</sub>: El reconocimiento no afecta significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, y, por lo tanto, no impacta significativamente el desempeño laboral.

H<sub>123</sub>: El reconocimiento afecta significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

Satisfacción laboral:

- ✓ Chi-cuadrado: La prueba muestra que el reconocimiento tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral (P-Valor < 0.05).
- ✓ Correlación de Pearson: Existe una correlación positiva ( $r = 0.351$ ) entre el reconocimiento y la satisfacción laboral, y esta correlación es significativa (P-Valor < 0.05).

Desempeño laboral:

- ✓ Chi-cuadrado: La prueba muestra que el reconocimiento tiene un impacto significativo en el desempeño laboral (P-Valor < 0.05).
- ✓ Correlación de Pearson: Existe una correlación positiva ( $r = 0.426$ ) entre el reconocimiento y el desempeño laboral, y esta correlación es significativa (P-Valor < 0.01).

Hipótesis aceptada:

H<sub>123</sub>: El reconocimiento afecta significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

Razón:

Los resultados del Chi-cuadrado muestran una relación significativa del reconocimiento con tanto la satisfacción laboral como el desempeño laboral (P-Valor < 0.05). Las correlaciones de Pearson muestran una relación significativa y positiva del reconocimiento con la satisfacción laboral ( $r = 0.351$ , P-Valor = 0.012) y con el desempeño laboral ( $r = 0.426$ , P-Valor = 0.002).

H<sub>024</sub>: La responsabilidad no afecta significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, y, por lo tanto, no impacta significativamente el desempeño laboral.

H<sub>124</sub>: La responsabilidad afecta significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

Satisfacción laboral:

- ✓ Chi-cuadrado: La prueba muestra que la responsabilidad tiene un impacto significativo en la satisfacción laboral (P-Valor < 0.05).
- ✓ Correlación de Pearson: Existe una correlación positiva ( $r = 0.621$ ) entre la responsabilidad y la satisfacción laboral, y esta correlación es significativa (P-Valor < 0.01).

Desempeño laboral:

- ✓ Chi-cuadrado: La prueba muestra que la responsabilidad tiene un impacto significativo en el desempeño laboral (P-Valor < 0.05).
- ✓ Correlación de Pearson: Existe una correlación positiva ( $r = 0.678$ ) entre la responsabilidad y el desempeño laboral, y esta correlación es significativa (P-Valor < 0.01).

Hipótesis aceptada:

H<sub>124</sub>: La responsabilidad afecta significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

Razón:

Los resultados del Chi-cuadrado muestran una relación significativa de la responsabilidad con tanto la satisfacción laboral como el desempeño laboral (P-Valor < 0.05). Las correlaciones de Pearson muestran una relación significativa y positiva de la responsabilidad con la satisfacción laboral ( $r = 0.621$ , P-Valor = 0.000) y con el desempeño laboral ( $r = 0.678$ , P-Valor = 0.000).

H<sub>025</sub>: El crecimiento y desarrollo no afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, y, por lo tanto, no impactan significativamente el desempeño laboral.

H<sub>125</sub>: El crecimiento y desarrollo afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

Satisfacción laboral:

- ✓ Chi-cuadrado: La prueba muestra que el crecimiento y desarrollo tienen un impacto significativo en la satisfacción laboral (P-Valor < 0.05).
- ✓ Correlación de Pearson: La correlación entre el crecimiento y desarrollo y la satisfacción laboral ( $r = 0.234$ ) no es significativa (P-Valor = 0.102).

Desempeño laboral:

- ✓ Chi-cuadrado: La prueba muestra que el crecimiento y desarrollo tienen un impacto significativo en el desempeño laboral (P-Valor < 0.05).
- ✓ Correlación de Pearson: Existe una correlación positiva ( $r = 0.390$ ) entre el crecimiento y desarrollo y el desempeño laboral, y esta correlación es significativa (P-Valor < 0.01).

Hipótesis aceptada:

H<sub>125</sub>: El crecimiento y desarrollo afectan significativamente la satisfacción laboral del personal de enfermería, lo que a su vez impacta significativamente el desempeño laboral.

Razón:

Los resultados del Chi-cuadrado muestran una relación significativa del crecimiento y desarrollo con tanto la satisfacción laboral como el desempeño laboral (P-Valor < 0.05). Aunque la correlación de Pearson entre el crecimiento y desarrollo y la satisfacción laboral ( $r = 0.234$ ) no es significativa (P-Valor = 0.102), el Chi-cuadrado sí indica un impacto significativo. La correlación de Pearson entre el crecimiento y desarrollo y el desempeño laboral ( $r = 0.390$ ) es significativa (P-Valor = 0.005).

## 4.2 DISCUSION DE RESULTADOS

En este apartado se analiza los resultados obtenidos en el estudio sobre los factores de higiene y motivación de la teoría de Frederick Herzberg, la satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería en la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, en el periodo de febrero a septiembre del año 2024.

### 4.2.1 Factores de higiene.

En la evaluación realizada sobre la satisfacción con respecto a las condiciones laborales, el puntaje obtenido es 2.6, un dato negativo. Es decir, no están de acuerdo con las condiciones de trabajo. Sin embargo, en la prueba de correlación los resultados indicaron que las condiciones laborales no tienen una correlación significativa con la satisfacción laboral ( $r = 0.198$ ,  $p = 0.169$ ) ni con el desempeño laboral ( $r = 0.042$ ,  $p = 0.772$ ). Esto sugiere que, en el contexto del Hospital Nacional San Rafael, las condiciones laborales no son un factor determinante en la satisfacción o el desempeño del personal de enfermería. Este hallazgo contrasta con estudios como el realizado por Barrios. R.M, España (2009) que evidenció que las condiciones laborales están asociadas con la satisfacción y el desempeño laboral (11). Las diferencias en los resultados pueden deberse a variaciones en las condiciones de trabajo específicas de cada entorno hospitalario, a la cultura y a la naturaleza intrínseca del trabajo de enfermería en emergencias, donde factores como la carga de trabajo y el estrés pueden tener un mayor impacto.

En relación a los aspectos sociales el puntaje promedio es 4.0, un valor positivo en la escala likert aplicada y mostraron una correlación significativa con la satisfacción laboral ( $r = 0.621^{**}$ ,  $p = 0.000$ ) y el desempeño laboral ( $r = 0.604^{**}$ ,  $p = 0.000$ ). Estos resultados son coherentes con estudios previos que destacan la importancia de las relaciones sociales en el entorno de trabajo para la satisfacción y el desempeño laboral como el de Duche-Pérez y Rivera Galdos, Perú (2019), donde el personal de enfermería a pesar de estar en un entorno administrativo precario, inestable y sin beneficios atractivos, ha encontrado en el compañerismo un medio para llenar este vacío (32). Un dato similar en el contexto de la unidad de emergencia, donde la naturaleza del trabajo es dinámica y desafiante, sin embargo, las relaciones personales positivas con colegas y superiores, es un aspecto importante, proporcionando un entorno de trabajo más satisfactorio, mejorando así el desempeño del personal.

Los aspectos económicos fueron valorados con un puntaje promedio negativo de 2.7, manifestando su grado de desacuerdo en este apartado, pero no mostraron una correlación significativa con la satisfacción laboral ( $r = 0.273$ ,  $p = 0.055$ , ni con el desempeño laboral ( $r = 0.178$ ,  $p = 0.216$ ). Estos hallazgos son similares a los encontrados en el estudio de Madero Gómez, S.M., (2019), sobre la teoría de Herzberg y los incentivos monetarios, que evidenció la preferencia por los incentivos monetarios, pero no encontró una relación estadística significativa con la satisfacción y el desempeño laboral (33). Aunque los aspectos económicos fueron valorados de forma negativa y parecen tener una relación con la satisfacción laboral (valor  $p$  cerca del umbral de significancia) en este estudio, estadísticamente no es significativa, y no se determina un impacto significativo en el desempeño. La compensación económica es importante para la satisfacción laboral pero no necesariamente determinante cuando se encuentran otros factores presentes y no necesariamente mejora el desempeño laboral.

Los beneficios adicionales fueron evaluados en un rango intermedio de 3.0 de la escala likert, es decir no están de acuerdo ni en desacuerdo y mostraron una correlación significativa con el desempeño laboral ( $r = 0.294^*$ ,  $p = 0.038$ ), aunque no con la satisfacción laboral ( $r = 0.257$ ,  $p = 0.072$ ). En este estudio, los beneficios adicionales parecen influir más en el desempeño, posiblemente debido a su percepción como recompensas tangibles por el trabajo bien hecho. Por otro lado, la ausencia de una relación significativa entre los beneficios adicionales y la satisfacción laboral sugiere que otros factores pueden ser más determinantes. Esto coincide con la falta de relación encontrada entre la satisfacción laboral con los beneficios laborales y/o remunerativos en las enfermeras del estudio realizado por Flores Tejada, M.E., Perú (2021) (13). Y subraya la importancia de ofrecer beneficios adicionales para motivar y mantener a los empleados comprometidos.

#### **4.2.2 Factores motivacionales.**

El trabajo estimulante mostró un dato positivo de 3.9 y una correlación significativa tanto con la satisfacción laboral ( $r = 0.695^{**}$ ,  $p = 0.000$ ) como con el desempeño laboral ( $r = 0.579^{**}$ ,  $p = 0.000$ ). Es decir, la variabilidad y la necesidad de adaptarse rápidamente a diferentes situaciones contribuye tanto a su satisfacción laboral como a su desempeño. Estos resultados contrastan con estudios como el de Bautista Perera, López-Cocotle, México (2023), donde se

identificó que el personal de enfermería se encontraba insatisfecho debido a la rutina diaria de su trabajo, manifestando que era repetitiva y monótona (7). Por el contrario, el trabajo que implica la unidad de emergencia proporciona desafíos y oportunidades para el desarrollo profesional, lo cual es valorado de forma positiva por el personal de enfermería.

El logro y la realización mostraron una correlación significativa tanto con la satisfacción laboral ( $r = 0.616^{**}$ ,  $p = 0.000$ ) como con el desempeño laboral ( $r = 0.571^{**}$ ,  $p = 0.000$ ). En cuanto al puntaje promedio obtenido se puede observar un dato positivo de 3.8, es decir se encuentran satisfechos en cuanto a sus capacidades como profesionales y su contribución a la institución. Estos resultados contrastan estudios como el de Barrios R.M., España (2009) que evidenció la insatisfacción del personal de enfermería en este aspecto. En el ámbito de la profesión de enfermería, el sentido de logro y realización personal son fundamentales para mantener altos niveles de satisfacción y desempeño laboral (11). Crear oportunidades para que el personal de enfermería alcance sus metas y sienta realización personal es importante considerarlo en la gestión del talento humano para mantener una fuerza laboral motivada.

El reconocimiento al trabajo mostró una correlación significativa con la satisfacción laboral ( $r = 0.351^{*}$ ,  $p = 0.012$ ) y con el desempeño laboral ( $r = 0.426^{**}$ ,  $p = 0.002$ ). El reconocimiento fue valorado con puntaje negativo de 2.9 de acuerdo a escala likert aplicada. Estos resultados son consistentes con el estudio de Juárez Briones, M.M., México (2018), que destacó la insatisfacción del personal relacionada con la falta de reconocimiento al trabajo realizado y subrayó el impacto positivo del reconocimiento en la satisfacción y el desempeño laboral (34). Estos hallazgos apoyan la importancia del reconocimiento por parte de los superiores hacia el trabajo realizado por el personal bajo su cargo. El reconocimiento visible y adecuado no solo aumenta la satisfacción laboral, sino que también mejora el desempeño del personal.

La responsabilidad fue valorada con un puntaje promedio de 3.9 considerado un dato positivo y mostró una correlación significativa tanto con la satisfacción laboral ( $r = 0.621^{**}$ ,  $p = 0.000$ ) como con el desempeño laboral ( $r = 0.678^{**}$ ,  $p = 0.000$ ). Estos resultados coinciden con la teoría de Herzberg que subraya la importancia de la responsabilidad en la motivación y el desempeño y estudios como el de Roldan Castillo. K.A. Perú (2017) , en el cual el personal de enfermería se encontraba satisfecho con la responsabilidad delegada (35). La percepción de responsabilidad

aumenta el sentido de propiedad y compromiso con el trabajo, lo que se traduce en una mayor satisfacción y mejor rendimiento. Fomentar un sentido de responsabilidad y autonomía en el trabajo puede mejorar significativamente la motivación y el rendimiento del personal de enfermería.

El crecimiento y desarrollo fue valorado con un valor intermedio de 3.4 en la escala likert es decir el personal de enfermería no está de acuerdo ni en desacuerdo. En la prueba de correlación mostró una correlación significativa con el desempeño laboral ( $r = 0.390^{**}$ ,  $p = 0.005$ ), pero no con la satisfacción laboral ( $r = 0.234$ ,  $p = 0.102$ ). Esto contrasta con el estudio realizado por Molina Linde, Avalos Martínez., España (2009), que demostró que este aspecto es motivo de insatisfacción para el personal de enfermería (9). En este estudio, aunque el crecimiento y desarrollo no parecen influir directamente en la satisfacción laboral, su impacto en el desempeño sugiere que las oportunidades de desarrollo profesional son percibidas como esenciales, por lo que es importante proporcionar oportunidades continuas de formación y avance profesional para mantener y mejorar la eficiencia y efectividad del personal de enfermería. Estos resultados indican que, para el personal de enfermería de la unidad de emergencia, las oportunidades de crecimiento y desarrollo son fundamentales para mejorar el rendimiento laboral, aunque no necesariamente aumentan la satisfacción en el trabajo.

## **CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 CONCLUSIONES**

En este capítulo se presenta las conclusiones del estudio realizado sobre la relación entre el desempeño y la satisfacción del personal de enfermería en la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, El Salvador, a partir de los resultados obtenidos que permiten extraer conclusiones relevantes que no solo validan o rechazan las hipótesis planteadas, sino que también aportan una comprensión más profunda del entorno laboral en contextos hospitalarios y sugieren posibles vías para mejorar la gestión y el bienestar del personal de enfermería.

#### **5.1.1 Factores de higiene.**

Las condiciones laborales no mostraron una correlación significativa con la satisfacción laboral ni con el desempeño laboral del personal de enfermería. Aunque este factor es importante, no se ha encontrado una relación directa significativa que indique su impacto en las variables estudiadas. Es posible que, en el contexto específico de la unidad de emergencia, otros factores como el estrés y la carga de trabajo tengan un peso mayor en la percepción de satisfacción y desempeño, minimizando el impacto de las condiciones laborales.

Los aspectos sociales se correlacionaron significativamente con la satisfacción y el desempeño laboral, lo que sugiere que las relaciones laborales positivas con jefaturas y colegas en el lugar de trabajo son importantes para el bienestar del personal de enfermería. Este hallazgo destaca la importancia del apoyo social en el entorno laboral. Fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y solidario puede ser una estrategia efectiva para mejorar tanto la satisfacción como el desempeño del personal.

Los aspectos económicos no mostraron una correlación significativa con la satisfacción ni con el desempeño laboral. Esto sugiere que, si bien la compensación económica es importante, no es un factor determinante para la satisfacción laboral cuando otros factores están presentes. Es decir, no es el principal factor que determina la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería en la unidad de emergencias.

Los beneficios adicionales mostraron una correlación significativa con el desempeño laboral, aunque no con la satisfacción laboral. Este hallazgo sugiere que, aunque los beneficios

adicionales pueden no influir directamente en la satisfacción, actúan como incentivos que mejoran el rendimiento laboral. Estudios apoyan esta perspectiva, destacando la importancia de los beneficios adicionales como motivadores extrínsecos. Implementar políticas que ofrezcan beneficios adicionales puede ser una estrategia efectiva para mejorar la motivación y el rendimiento del personal de enfermería.

### **5.1.2 Factores motivacionales.**

El trabajo estimulante mostró una correlación significativa tanto con la satisfacción laboral como con el desempeño laboral, lo que evidencia que un entorno de trabajo dinámico y desafiante, como el de la unidad de emergencia, es un factor determinante para la satisfacción y el desempeño del personal de enfermería. Esto contrasta con otros estudios donde el personal ha expresado insatisfacción debido a la naturaleza rutinaria de sus actividades laborales.

El logro y la realización mostraron una correlación significativa tanto con la satisfacción laboral como con el desempeño laboral. Estos resultados indican que el personal de enfermería se siente satisfecho con sus capacidades profesionales y su contribución a la institución. En el ámbito de la profesión de enfermería, el sentido de logro y la realización personal son fundamentales para mantener altos niveles de satisfacción y desempeño laboral. Crear oportunidades para que el personal de enfermería alcance sus metas y sienta realización personal es fundamental en la gestión del talento humano.

El reconocimiento mostró una correlación significativa con la satisfacción y el desempeño laboral. Sin embargo, el reconocimiento fue valorado negativamente según la escala Likert aplicada, lo que indica una percepción de insuficiente reconocimiento entre el personal de enfermería. Estos hallazgos refuerzan la importancia del reconocimiento por parte de los superiores hacia el trabajo del personal de enfermería. El reconocimiento visible y adecuado no solo aumenta la satisfacción laboral, sino que también mejora el desempeño del personal. Por lo tanto, es necesario que las instituciones de salud implementen estrategias efectivas de reconocimiento para asegurar un entorno laboral motivador y productivo.

La responsabilidad se correlacionó significativamente tanto con la satisfacción laboral como con el desempeño laboral. La percepción de responsabilidad incrementa el sentido de propiedad y compromiso con el trabajo, resultando en una mayor satisfacción y mejor desempeño laboral.

Fomentar un sentido de responsabilidad y autonomía en el trabajo puede mejorar significativamente la motivación y el rendimiento del personal de enfermería. Por lo tanto, es importante promover prácticas que asignen adecuadamente responsabilidades, asegurando que el personal de enfermería se sienta valorado y empoderado en su rol profesional.

El crecimiento y desarrollo se correlacionaron significativamente con el desempeño laboral, aunque no con la satisfacción laboral. Este hallazgo muestra que, para el personal de enfermería de la unidad de emergencia, las oportunidades de crecimiento y desarrollo son fundamentales para mejorar el rendimiento laboral, aunque no necesariamente aumentan la satisfacción en el trabajo. Esto destaca la importancia de proporcionar oportunidades continuas de formación y avance profesional para mantener y mejorar la eficiencia y efectividad del personal de enfermería.

Los resultados de esta investigación proporcionan un marco comprensivo para entender cómo diversos factores afectan la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería. Al comprender y abordar estos factores, los administradores hospitalarios pueden crear un entorno de trabajo más saludable y productivo, beneficiando no solo al personal de enfermería sino también a la calidad del cuidado proporcionado a los pacientes.

### **5.1.3 Implicaciones prácticas.**

- ✓ Mejora del ambiente social: Fomentar relaciones interpersonales positivas y un entorno de apoyo mutuo.
- ✓ Sistema de reconocimiento efectivo: Implementar sistemas de reconocimiento que valoren el esfuerzo y los logros del personal.
- ✓ Aumentar la responsabilidad: Delegar responsabilidades que permitan al personal sentir un mayor control y propiedad sobre su trabajo.
- ✓ Desarrollo profesional: Ofrecer oportunidades continuas de crecimiento y desarrollo para mantener el interés y la motivación del personal. Desarrollar programas de capacitación y desarrollo profesional que sean desafiantes y gratificantes.
- ✓ Políticas de recursos humanos: Los hallazgos sugieren la necesidad de implementar políticas de recursos humanos que promuevan un entorno de trabajo socialmente

positivo y que ofrezcan beneficios adicionales para mejorar la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería.

#### **5.1.4 Limitaciones del estudio.**

Aunque este estudio proporciona valiosas percepciones, también tiene limitaciones que deben ser consideradas:

- ✓ Contexto específico: Los resultados pueden no ser generalizables a otras unidades de emergencia o a otros hospitales con diferentes contextos y dinámicas laborales.
- ✓ Variables no consideradas: Otros factores como el estrés, la carga de trabajo, y las dinámicas de equipo pueden influir en la satisfacción y el desempeño y no fueron profundamente explorados en este estudio.

## 5.2 RECOMENDACIONES

Las recomendaciones proporcionadas a continuación se basan en los hallazgos de la investigación y están dirigidas a los administradores hospitalarios, el personal de recursos humanos y los responsables de políticas de salud, con el objetivo de mejorar las condiciones laborales y el bienestar del personal de enfermería.

Implementar un programa de apoyo social:

- ✓ Fomentar un entorno de trabajo colaborativo y solidario mediante la implementación de programas de apoyo social, como grupos de apoyo, talleres de manejo del estrés y actividades de team building.
- ✓ Crear un espacio seguro para que el personal pueda expresar sus preocupaciones y recibir apoyo emocional, lo que podría mejorar la satisfacción y el desempeño laboral.

Mejorar las condiciones laborales:

- ✓ Realizar evaluaciones periódicas de las condiciones laborales para identificar y abordar posibles áreas de mejora, como el equipamiento, la infraestructura y la seguridad en el lugar de trabajo.
- ✓ Invertir en la modernización de las instalaciones y el suministro adecuado de recursos y materiales necesarios para realizar el trabajo de manera eficiente y segura.

Políticas de reconocimiento y recompensa:

- ✓ Implementar un sistema de reconocimiento que valore y celebre los logros y esfuerzos del personal de enfermería. Esto puede incluir premios, menciones honoríficas, y reconocimientos públicos.
- ✓ Realizar encuestas periódicas para obtener retroalimentación sobre el sistema de reconocimiento y ajustarlo según las necesidades y preferencias del personal.
- ✓ Revisar y mejorar los aspectos económicos. se recomienda realizar una revisión periódica de las políticas salariales y de beneficios adicionales para asegurar que sean competitivas y justas.
- ✓ Explorar la implementación de incentivos económicos basados en el desempeño para motivar y recompensar a los empleados que excedan las expectativas.

## **Recomendaciones para futuras investigaciones**

Ampliar el alcance de la investigación.

- ✓ Realizar estudios comparativos en diferentes unidades hospitalarias y en diversas regiones geográficas para validar y generalizar los hallazgos obtenidos.
- ✓ Explorar otros factores que pueden influir en la satisfacción y el desempeño laboral, como el estrés, la carga de trabajo, y las dinámicas de equipo.

Diseños longitudinales.

Emplear diseños de investigación longitudinales para observar cómo los factores de higiene y motivacionales afectan la satisfacción y el desempeño a lo largo del tiempo, proporcionando una visión más completa de los cambios y tendencias.

Estudios comparativos.

Realizar estudios comparativos en diferentes contextos hospitalarios y en distintas regiones para validar y generalizar los hallazgos.

Evaluar intervenciones.

Diseñar e implementar intervenciones basadas en las recomendaciones y evaluar su efectividad en la mejora de la satisfacción y el desempeño laboral, utilizando metodologías de investigación rigurosas.

Las recomendaciones propuestas tienen el potencial de mejorar significativamente la satisfacción y el desempeño laboral del personal de enfermería en la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael. Al adoptar un enfoque integral que considere tanto los factores de higiene como los motivacionales de la teoría de Frederick Herzberg, los administradores pueden crear un ambiente de trabajo más saludable y productivo. Además, las futuras investigaciones pueden ampliar y profundizar en estos hallazgos, contribuyendo a una comprensión más completa y aplicable del bienestar y el rendimiento en el ámbito de la enfermería.

## **5.3 PROPUESTA TÉCNICA**

**Título: Actualización del sistema de evaluación del desempeño del personal de enfermería.**

### **Introducción.**

El desempeño laboral del personal de enfermería es fundamental para garantizar una atención asistencial de calidad. Sin embargo, en la investigación realizada, se identificó que las condiciones laborales, los aspectos económicos y el reconocimiento son factores que generan insatisfacción entre el personal de enfermería evidenciando un impacto significativo en el desempeño laboral. Para abordar estos aspectos, se propone actualizar el sistema de evaluación del desempeño, vinculando los resultados de la evaluación con los aumentos salariales y reconociendo objetivamente el trabajo del personal. Esta actualización permitirá un reconocimiento justo y motivador, mejorando la percepción del personal sobre el valor de su trabajo y su impacto en la calidad del servicio.

### **Objetivo.**

Promover la actualización del sistema de evaluación del desempeño del personal de enfermería en la Unidad de Emergencia del Hospital Nacional San Rafael, a fin de hacerla más objetiva e integrarla con un esquema de aumentos salariales y reconocimiento.

### **Desarrollo.**

El sistema de evaluación del desempeño es una herramienta clave para gestionar el talento en cualquier organización. De acuerdo con la teoría de Herzberg sobre la motivación-higiene, factores como el reconocimiento, las condiciones laborales y los aspectos económicos juegan un papel crucial en la satisfacción laboral. Un sistema de evaluación bien diseñado no solo evalúa el rendimiento, sino que también actúa como un mecanismo para motivar y recompensar a los empleados. Integrar la evaluación del desempeño con incentivos económicos y reconocimiento puede tener un impacto positivo en la satisfacción y el compromiso del personal.

**Propuesta de formato de evaluación del desempeño:**

1. Calidad del trabajo (15 puntos).
2. Responsabilidad (15 puntos).
3. Cumplimiento de metas (15 puntos).
4. Organización del trabajo (10 puntos).
5. Cumplimiento de normas e instrucciones (10 puntos)
6. Discreción (10 puntos).
7. Relaciones laborales (10 puntos).

**Nuevos apartados propuestos.**

8. Innovación y mejora continua (10 puntos).

Evaluar la proactividad en proponer y aplicar mejoras en los procesos laborales.

9. Compromiso con la formación y desarrollo profesional (10 puntos).

Evaluar la participación en actividades de formación y desarrollo continuo.

10. Actitud y disposición (10 puntos).

Evaluar la actitud general hacia el trabajo, disposición para colaborar y adaptabilidad ante cambios.

**Puntuación Total:**

Excelente: 91 a 110 puntos

Muy Bueno: 73 a 90 puntos

Bueno: 55 a 72 puntos

Insatisfactorio: Menos de 55 puntos.

Los resultados de la evaluación se vincularán directamente con el aumento salarial anual. A mayor puntuación, mayor será el incremento salarial, asegurando un reconocimiento financiero acorde al desempeño demostrado.

Reconocimiento público.

Los empleados que obtengan una calificación de "Excelente" recibirán un reconocimiento público durante eventos institucionales, reforzando la cultura de reconocimiento y motivación.

Bonos por innovación.

Aquellos que obtengan una puntuación alta en "Innovación y mejora continua" recibirán un bono adicional, incentivando la propuesta de mejoras en el servicio.

### **Evaluación de la propuesta.**

Para asegurar que la actualización del sistema de evaluación cumpla con los objetivos propuestos, se implementará un plan de monitoreo y evaluación que incluirá:

Encuestas de satisfacción: Aplicar encuestas periódicas al personal de enfermería para medir la percepción de la equidad y efectividad del nuevo sistema de evaluación.

Análisis de desempeño: Revisar los datos de desempeño en relación con los resultados obtenidos en las evaluaciones, para identificar mejoras en la productividad y la calidad del servicio.

Revisión anual: Realizar una revisión anual del sistema para ajustar y mejorar los criterios de evaluación según sea necesario, basado en retroalimentación y resultados.

La actualización del sistema de evaluación del desempeño, orientada a vincularlo con el reconocimiento económico y profesional, representa una estrategia efectiva para abordar los factores de insatisfacción identificados en el personal de enfermería del Hospital Nacional San Rafael. Esta propuesta no solo busca mejorar la satisfacción laboral y el desempeño, sino también garantizar que el personal perciba un reconocimiento justo y significativo por su labor, lo que se traducirá en un ambiente de trabajo más motivador y productivo.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ponti L. La evolución de la enfermería [Internet]. 2016 [citado 24 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.teseopress.com/enfermeriayeducacion/chapter/capitulo-i-la-evolucion-de-la-enfermeria/>
2. Tema-Historia-de-la-Enfermeria.pdf [Internet]. [citado 24 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.enfermerialugo.org/wp-content/uploads/2021/09/Tema-Historia-de-la-Enfermeria.pdf>
3. Etapa\_de\_la\_Enfermeria\_profesional.pdf [Internet]. [citado 24 de febrero de 2024]. Disponible en: [https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/7/7756/Etapa\\_de\\_la\\_Enfermeria\\_profesional.pdf](https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/7/7756/Etapa_de_la_Enfermeria_profesional.pdf)
4. SlideShare [Internet]. 2013 [citado 24 de febrero de 2024]. Areas de accion y funciones de enfermeria. Disponible en: <https://es.slideshare.net/gcarmenpromo/reas-de-accion-y-funciones-de-enfermeria>
5. Enfermería - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud [Internet]. [citado 24 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/enfermeria>
6. Hernández Zavala M, Hernández Cantoral A, Nava Galán MaG, Pérez López MT, Hernández Ramírez MG, Matus Miranda R, et al. Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. *Enferm Univ* [Internet]. 13 de abril de 2018 [citado 2 de marzo de 2024];9(1). Disponible en: <http://revista-enfermeria.unam.mx:80/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/241>
7. Perera ATB, López-Cocotle JJ, Lázaro MR, Ramos MFS. SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DE UN HOSPITAL DE SEGUNDO NIVEL.
8. Herrera-Amaya G, Manrique-Abril FG. Condiciones laborales y grado de satisfacción de profesionales de enfermería.
9. (PDF) Factores relacionados con la satisfacción laboral de enfermería en un hospital médico-quirúrgico [Internet]. [citado 18 de febrero de 2024]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/237022439\\_Factores\\_relacionados\\_con\\_la\\_satisfaccion\\_laboral\\_de\\_enfermeria\\_en\\_un\\_hospital\\_medico-quirurgico](https://www.researchgate.net/publication/237022439_Factores_relacionados_con_la_satisfaccion_laboral_de_enfermeria_en_un_hospital_medico-quirurgico)
10. Shapiama L, Vicente C, Nuñez M. TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA. 2019;
11. DKH Thesis [Internet]. [citado 18 de febrero de 2024]. Motivación, Satisfacción y Desempeño Laboral en Profesionales de Enfermería. Caso: Hospitales Tipo Iv de la Región Centrooccidental de Venezuela. Disponible en: <https://dkh.deusto.es/comunidad/thesis/recurso/motivacion-satisfaccion-y-desempeo-laboral-en/861db36d-1d8e-48bd-86fe-566348dba3f6>

12. valdez-acosta-mireya.pdf [Internet]. [citado 18 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/02/980583/valdez-acosta-mireya.pdf>
13. M-ENF-T030\_46198096\_M FLORES TEJADA MARIEL EDITH.pdf [Internet]. [citado 24 de febrero de 2024]. Disponible en: [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4502/M-ENF-T030\\_46198096\\_M%20%20%20FLORES%20TEJADA%20MARIEL%20EDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4502/M-ENF-T030_46198096_M%20%20%20FLORES%20TEJADA%20MARIEL%20EDITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
14. González DAE. DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL NACIONAL “SAN PEDRO” DEPARTAMENTO DE USULUTÁN, FEBRERO A SEPTIEMBRE 2019.
15. Martina GR. Satisfacción laboral del personal de salud. Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc. 2007;2(15):63-72.
16. 2019-09-17-222134-gestión del talento humano-comprimido.pdf [Internet]. [citado 25 de febrero de 2024]. Disponible en: <http://cimogsys.esPOCH.edu.ec/direccion-publicaciones/public/docs/books/2019-09-17-222134-gesti%C3%B3n%20del%20talento%20humano-comprimido.pdf>
17. Cassiani SHDB, Munar Jimenez EF, Umpiérrez Ferreira A, Peduzzi M, Leija Hernández C. La situación de la enfermería en el mundo y la Región de las Américas en tiempos de la pandemia de COVID-19. Rev Panam Salud Pública. 12 de mayo de 2020;44:e64.
18. Junta de Vigilancia de la Profesión en Enfermería | CSSP [Internet]. [citado 25 de febrero de 2024]. Disponible en: <https://cssp.gob.sv/junta-de-vigilancia-de-la-profesion-en-enfermeria/>
19. Ley-del-Sistema-Nacional-Integrado-de-Salud..pdf [Internet]. [citado 10 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://cssp.gob.sv/wp-content/uploads/2016/05/Ley-del-Sistema-Nacional-Integrado-de-Salud..pdf>
20. Ley-de-creación-del-Sistema-Nacional-de-Salud.pdf [Internet]. [citado 10 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://cssp.gob.sv/wp-content/uploads/2016/05/Ley-de-creaci%C3%B3n-del-Sistema-Nacional-de-Salud.pdf>
21. OFERTA-DE-SERVICIOS-HOSP-NAC-SAN-RAFAEL.pdf [Internet]. [citado 10 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.salud.gob.sv/wp-content/uploads/2022/06/OFERTA-DE-SERVICIOS-HOSP-NAC-SAN-RAFAEL.pdf>
22. MINSAL. Unidad Nacional de Enfermería [Internet]. Ministerio de Salud. 2021 [citado 10 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.salud.gob.sv/unidad-nacional-de-enfermeria/>
23. Velázquez A. Desempeño laboral: Qué es, cómo medirlo y mejorarlo [Internet]. QuestionPro. 2018 [citado 10 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/>

24. Aparici I. Ventajas de la evaluación de desempeño dentro de las empresas [Internet]. Sesame HR. 2023 [citado 20 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.sesamehr.es/blog/evaluacion-desempeno-laboral-definicion-ventajas/>
25. Clavijo C. Evaluación de desempeño laboral: qué es, cómo aplicarla y ejemplos [Internet]. [citado 10 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/sales/que-es-evaluacion-desempeno>
26. Acuerdo\_Actualización\_del\_Manual\_de\_Procedimientos\_de\_Recursos\_Humanos\_de\_las\_Regiones\_de\_Salud\_.SIN\_FIRMAS.pdf [Internet]. [citado 2 de marzo de 2024]. Disponible en: [https://www.transparencia.gob.sv/system/documents/documents/000/411/237/original/Acuerdo\\_Actualizaci%C3%B3n\\_del\\_Manual\\_de\\_Procedimientos\\_de\\_Recursos\\_Humanos\\_de\\_las\\_Regiones\\_de\\_Salud\\_.SIN\\_FIRMAS.pdf?1611950832](https://www.transparencia.gob.sv/system/documents/documents/000/411/237/original/Acuerdo_Actualizaci%C3%B3n_del_Manual_de_Procedimientos_de_Recursos_Humanos_de_las_Regiones_de_Salud_.SIN_FIRMAS.pdf?1611950832)
27. Satisfacciónlaboral\_desempeño.pdf [Internet]. [citado 10 de marzo de 2024]. Disponible en: [https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3nlaboral\\_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3nlaboral_desempe%C3%B1o.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
28. CEOLEVEL. La teoría de Motivación-Higiene de Herzberg [Internet]. CEOLEVEL. 2015 [citado 10 de marzo de 2024]. Disponible en: <https://www.ceolevel.com/herzberg>
29. Quiroa M. Economipedia. 2021 [citado 30 de marzo de 2024]. Teoría de Herzberg - Qué es, factores y ejemplos. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>
30. Hammond M. Escala de Likert: qué es y cómo utilizarla (incluye ejemplos) [Internet]. [citado 10 de abril de 2024]. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/service/escala-likert>
31. Qué es SPSS y cómo utilizarlo [Internet]. [citado 20 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/es/que-es-spss.html>
32. Duche-Pérez AB, Rivera Galdos GL, Duche-Pérez AB, Rivera Galdos GL. Satisfacción laboral y felicidad en enfermeras peruanas. *Enferm Glob*. 2019;18(54):353-73.
33. Madero Gómez SM. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Univ*. 16 de octubre de 2019;29:1-18.
34. JUBMRD00T.pdf [Internet]. [citado 18 de febrero de 2024]. Disponible en: <http://riaa.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.12055/1775/JUBMRD00T.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
35. Chávez DLC. Satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado 2017. 2019; Disponible en: <https://repositorio.unamad.edu.pe/handle/20.500.14070/524>

## VII. ANEXOS

### Anexo 1. CONSENTIMIENTO INFORMADO.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE MEDICINA  
MAESTRÍA EN GESTIÓN HOSPITALARIA



Fecha: \_\_\_\_\_

Este formulario de consentimiento informado se dirige al personal de enfermería que labora en la unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael y que se les invita a participar en la investigación:

Desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería en la unidad de emergencias del Hospital Nacional San Rafael.

Estimado/a participante:

A través del presente documento le invitamos a participar en un estudio de investigación sobre el desempeño laboral y la satisfacción del personal de enfermería en la Unidad de emergencia del Hospital Nacional San Rafael, que tiene por objetivo de analizar la relación entre estas variables, en el periodo de febrero a septiembre del año 2024.

Si decide participar en el estudio, se le solicitará que complete un cuestionario que evalúa su nivel de satisfacción y desempeño laboral. El cuestionario es anónimo y no se le pedirá que proporcione información personal identificable.

No se ha identificado riesgos significativos asociados con su participación en este estudio. Sin embargo, los posibles beneficios incluyen contribuir al conocimiento científico sobre la el desempeño laboral y la satisfacción del personal de enfermería, lo que podría llevar a mejoras en las condiciones laborales y el bienestar del personal en el futuro.

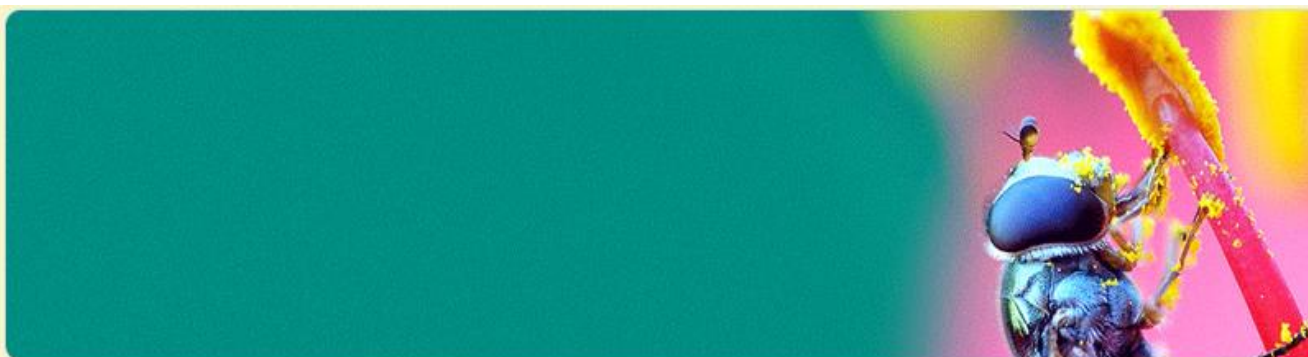
Toda la información recopilada en este estudio será tratada de forma confidencial. Los datos se almacenarán de manera segura y solo tendrán acceso a ellos el grupo investigador. Las respuestas no se compartirán con nadie fuera del equipo de investigación.

Su participación en este estudio es completamente voluntaria. Si decide participar, puede retirarse en cualquier momento de la investigación sin implicaciones legales y sin necesidad de proporcionar una explicación.

Si tiene alguna pregunta sobre el estudio o sus derechos como participante, puede comunicarse con el grupo investigador.

Al firmar este formulario, usted certifica que ha leído y comprendido la información proporcionada anteriormente y que ha tenido la oportunidad de hacer cualquier pregunta que pueda tener. Al firmar, también otorga su consentimiento para participar en este estudio.

Firma del Participante: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_



## Análisis correlacional: Desempeño y satisfacción laboral del personal de enfermería en la unidad de emergencias del Hospital Nacional San Rafael.

### Indicaciones:

Se le pide de favor, leer cuidadosamente las preguntas que se presentan a continuación y conteste con el mayor grado de sinceridad posible. Este formulario está diseñado de forma anónima, por lo que sus respuestas serán completamente confidenciales. Marque según estime conveniente en la casilla correspondiente a la respuesta que mejor represente su opinión.

wvnataly0@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)



No compartido

\* Indica que la pregunta es obligatoria

**Objetivo General.**

Analizar la relación entre el desempeño y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Unidad de Emergencia del Hospital Nacional San Rafael, de febrero a septiembre del año 2024.

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Número de DUI \*

Tu respuesta

---

Usted certifica que ha leído y comprendido la información proporcionada anteriormente y que ha tenido la oportunidad de hacer cualquier pregunta que pueda tener. Al firmar, también otorga su consentimiento para participar en este estudio: \*

Sí

No

Siguiente

Borrar formulario

## I PARTE: INFORMACION PERSONAL

Sexo: \*

- Masculino
- Femenino
- Prefiero no decirlo

Edad \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

Edad: \*

- 25 a 35 años
- 36 a 45 años
- 46 a 55 años

Nivel académico: \*

- Licenciado/a
- Tecnólogo/a
- Técnico
- Auxiliar

Cargo que ocupa en la institución: \*

- Enfermera hospitalaria
- Auxiliar de enfermera hospitalaria

Tiempo de laborar en la institución (en años): \*

Tu respuesta \_\_\_\_\_

## II PARTE. FACTORES DE HIGIENE

Para los ítems siguientes se ha establecido una escala likert y debe marcar la casilla que contiene

el número que mejor represente su opinión sobre cada enunciado:

**Totalmente en**

**desacuerdo: 1. En desacuerdo : 2. Ni en acuerdo**

**Ni en desacuerdo : 3.**

**De acuerdo : 4. Totalmente de**

**acuerdo: 5.**

### Condiciones laborales \*

	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo Ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo.
1. Las condiciones del ambiente de trabajo son favorables	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. La temperatura es del área de trabajo es adecuada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. El esfuerzo físico al realizar su trabajo es acorde con las actividades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Se dispone de todos los equipos médicos necesarios para desarrollar su trabajo diario.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Se dispone de todos los insumos médicos para desarrollar el trabajo diario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Del equipamiento del área de trabajo, estoy satisfecho/a.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. De la infraestructura del área de trabajo, estoy satisfecho/a?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Aspectos sociales \***

	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo Ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo.
8. De la relación laboral con las jefaturas, estoy satisfecho/a?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. De la relación con los compañeros de trabajo, estoy satisfecho/a?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Las actividades recreativas desarrolladas fortalecen las relaciones entre compañeros de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Mantengo una actitud positiva hacia mis jefes y compañeros de trabajo.

12. Brindo la atención necesaria a mis compañeros y usuarios en mis relaciones laborales

**Aspectos económicos \***

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

13. El salario es justo en relación al cargo

14. El salario actual es adecuado en relación con los años de servicio.

15. Estoy satisfecho/a con la remuneración económica que recibo por el trabajo desempeñado.

**Beneficios adicionales \***

	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo Ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo.
16. En relación a los beneficios extrasalariales, estoy satisfecho/a.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. En relación al seguro médico como parte de los beneficios del cargo que, desempeñado, estoy satisfecho/a.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Los lineamientos de jubilación son acordes al cargo que desempeñado .	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. En relación a los beneficios adicionales que recibo como parte del empleo, estoy satisfecho/a.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### III. FACTORES MOTIVACIONALES

#### Calidad de trabajo \*

	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo Ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo.
20. Mi trabajo se caracteriza por ser eficiente y preciso.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Brindo una atención completa y amable a los usuarios en los programas de salud.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### Trabajo estimulante \*

	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo Ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo.
22. Mi trabajo es emocionante y gratificante.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Me siento motivado/a por la variedad de tareas que realizo en mi trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Disfruto de la diversidad de situaciones y escenarios que enfrento en mi trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Me siento realizado/a cuando completo tareas que requieren un pensamiento creativo y original	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. Considero que mi trabajo me permite aprender constantemente y desarrollarme profesionalmente.

**Logro y realización / Cumplimiento de metas \***

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

27. Encuentro atractivo el trabajo que desempeño.

28. Demuestro iniciativa y tomo acciones proactivas para mejorar mi área de trabajo.

29. Se logra el cumplimiento de objetivos en mi área de trabajo.

30. Me siento participe del logro de objetivos en mi área de trabajo.

31. Los resultados de mi trabajo son supervisados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32. De los resultados de las supervisiones realizadas, se siente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. Considero que los planes de trabajo son equitativos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34. Logro alcanzar los resultados esperados en mis actividades laborales.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35. Cumpló con mis metas de manera sistemática y oportuna.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



**Reconocimiento \***

	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo Ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo.
36. El trabajo que realizo es reconocido por mi jefe inmediato.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37. Recibo felicitaciones en mi trabajo frecuentemente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
38. Existe oportunidad de ascenso con frecuencia en mi lugar de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
39. Recibo reconocimiento por mi trabajo por parte de mis superiores y colegas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### Responsabilidad y Discreción \*

	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo Ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo.
40. Considero que tengo la libertad necesaria para ser creativo/a en mi trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
41. Se me asignan responsabilidades y se me delega autoridad para tomar decisiones en mi trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
42. Tengo acceso a la información relevante para realizar mi trabajo de manera eficaz.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
43. Considero que cuento con la autoridad necesaria para llevar a cabo las responsabilidades laborales de manera efectiva.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
44. Estoy comprometido/a y dedicado/a en la ejecución de mis funciones.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
45. Siento un alto nivel de interés y preocupación hacia la institución y su misión.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
46. Manejo la información confidencial relacionada con mi trabajo y la institución con cuidado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

47. Me siento cómodo/a con el nivel de reserva y confidencialidad que debo mantener en mi trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
48. Cumplir con las normas, reglamentos y procedimientos de la institución es importante para mí	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
49. Soy una persona puntual y sigo las instrucciones de manera adecuada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
50. Organizo y coordino mis recursos para obtener resultados ágiles y oportunos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
51. Cuento con los recursos adecuados para realizar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Crecimiento y desarrollo personal \***

	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo Ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo.
52. Se fomenta la formación y capacitación al personal en mi área de trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
53. Se posibilita el desarrollo profesional en mi trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
54. Se brindan oportunidades de crecimiento y desarrollo personal en mi trabajo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
55. Considero existen oportunidades de avanzar en la carrera dentro de la institución	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### IV PARTE . SATISFACCION LABORAL

##### Satisfacción laboral \*

	1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni en acuerdo Ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo.
56. Me satisface trabajar en el Hospital	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
57. Me satisface estar asignado/a la Unidad de Emergencia.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
58. Vengo a trabajar con ganas y ánimo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
59. Me satisface el trabajo que realizo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
60. Me satisface establecer relaciones con los pacientes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

#### AGRADECIMIENTOS

Hemos finalizado con todas las preguntas; gracias por haber respondido.

[Atrás](#)

[Enviar](#)

[Borrar formulario](#)

### Anexo 3. Prueba Chi Cuadrado

#### Con\_lab \* Satisf\_Lab

##### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12.355 <sup>a</sup>	9	.194
Razón de verosimilitud	10.423	9	.317
N de casos válidos	50		

a. 11 casillas (68.8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .14.

#### Asp\_Econ \* Satisf\_Lab

##### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14.792 <sup>a</sup>	12	.253
Razón de verosimilitud	12.289	12	.423
N de casos válidos	50		

a. 14 casillas (70.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

#### Asp\_Soc \* Satisf\_Lab

##### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	60.232 <sup>a</sup>	12	.000
Razón de verosimilitud	21.930	12	.038
N de casos válidos	50		

a. 17 casillas (85.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

## Ben\_Adic \* Satisf\_Lab

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	30.766 <sup>a</sup>	9	.000
Razón de verosimilitud	19.609	9	.020
N de casos válidos	50		

a. 12 casillas (75.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .06.

## Tab\_Estim \* Satisf\_Lab

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	70.644 <sup>a</sup>	12	.000
Razón de verosimilitud	35.451	12	.000
N de casos válidos	50		

a. 18 casillas (90.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

## Log\_Real \* Satisf\_Lab

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	61.619 <sup>a</sup>	12	.000
Razón de verosimilitud	22.799	12	.029
N de casos válidos	50		

a. 18 casillas (90.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

## Reconoc\_to \* Satisf\_Lab

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	53.957 <sup>a</sup>	12	.000
Razón de verosimilitud	14.131	12	.292
N de casos válidos	50		

a. 14 casillas (70.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

## Resp\_bilidad \* Satisf\_Lab

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	62.530 <sup>a</sup>	9	.000
Razón de verosimilitud	23.375	9	.005
N de casos válidos	50		

a. 13 casillas (81.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

## Crec\_Des \* Satisf\_Lab

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	60.852 <sup>a</sup>	12	.000
Razón de verosimilitud	21.002	12	.050
N de casos válidos	50		

a. 16 casillas (80.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

## Tot\_Fact\_Hig \* Satisf\_Lab

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	63.094 <sup>a</sup>	9	.000
Razón de verosimilitud	19.659	9	.020
N de casos válidos	50		

a. 12 casillas (75.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

## Tot\_Fact\_Motiv \* Satisf\_Lab

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	57.886 <sup>a</sup>	12	.000
Razón de verosimilitud	18.422	12	.103
N de casos válidos	50		

a. 16 casillas (80.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

## Con\_lab \* Desemp\_Lab

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	10.926 <sup>a</sup>	9	.281
Razón de verosimilitud	8.268	9	.507
N de casos válidos	50		

a. 11 casillas (68.8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .14.

## Asp\_Econ \* Desemp\_Lab

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13.651 <sup>a</sup>	12	.324
Razón de verosimilitud	10.576	12	.566
N de casos válidos	50		

a. 14 casillas (70.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

## Asp\_Soc \* Desemp\_Lab

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	59.112 <sup>a</sup>	12	.000
Razón de verosimilitud	19.662	12	.074
N de casos válidos	50		

a. 17 casillas (85.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

## Ben\_Adic \* Desemp\_Lab

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	17.072 <sup>a</sup>	9	.048
Razón de verosimilitud	14.980	9	.091
N de casos válidos	50		

a. 12 casillas (75.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .06.

## Tab\_Estim \* Desemp\_Lab

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	58.489 <sup>a</sup>	12	.000
Razón de verosimilitud	19.351	12	.080
N de casos válidos	50		

a. 18 casillas (90.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

## Log\_Real \* Desemp\_Lab

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	62.630 <sup>a</sup>	12	.000
Razón de verosimilitud	25.635	12	.012
N de casos válidos	50		

a. 18 casillas (90.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

## Reconoc\_to \* Desemp\_Lab

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	57.170 <sup>a</sup>	12	.000
Razón de verosimilitud	17.888	12	.119
N de casos válidos	50		

a. 14 casillas (70.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

## Resp\_bilidad \* Desemp\_Lab

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	69.852 <sup>a</sup>	9	.000
Razón de verosimilitud	33.620	9	.000
N de casos válidos	50		

a. 13 casillas (81.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

## Crec\_Des \* Desemp\_Lab

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	57.151 <sup>a</sup>	12	.000
Razón de verosimilitud	18.559	12	.100
N de casos válidos	50		

a. 16 casillas (80.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

## Tot\_Fact\_Hig \* Desemp\_Lab

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	55.082 <sup>a</sup>	9	.000
Razón de verosimilitud	14.765	9	.098
N de casos válidos	50		

a. 12 casillas (75.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.

## Tot\_Fact\_Motiv \* Desemp\_Lab

### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	65.098 <sup>a</sup>	12	.000
Razón de verosimilitud	27.576	12	.006
N de casos válidos	50		

a. 16 casillas (80.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .02.