



Ciencia Latina
Internacional

Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, Ciudad de México, México.
ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 (en línea), septiembre-octubre 2024,
Volumen 8, Número 5.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL DE ENFERMERÍA EN ÁREAS CRÍTICAS

EVALUATION OF NURSING WORK PERFORMANCE IN CRITICAL AREAS

J. Fernanda González Salinas

Universidad Autónoma de Tamaulipas, México

José Guadalupe Rivera Pérez

Universidad Autónoma de Tamaulipas, México

María de los Ángeles Fang Huerta

Universidad Autónoma de Tamaulipas, México

Silvia Patricia Torres Ávila

Universidad Autónoma de Tamaulipas, México

Rosalinda Garza Hernández

Universidad Autónoma de Tamaulipas, México

Ma. Concepción Meléndez Méndez

Universidad Autónoma de Tamaulipas, México

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i5.14110

Evaluación del Desempeño Laboral de Enfermería en Áreas Críticas

J. Fernanda González Salinas¹fgonzale@docentes.uat.edu.mx<https://orcid.org/0009-0009-5423-0067>Facultad de Enfermería de Tampico Universidad
Autónoma de Tamaulipas
México**José Guadalupe Rivera Pérez**jriverap@docentes.uat.edu.mx<https://orcid.org/0000-0002-5628-0879>Facultad de Enfermería de Tampico
Universidad Autónoma de Tamaulipas
México**María de los Ángeles Fang Huerta**mfang@docentes.uat.edu.mx<https://orcid.org/0000-0003-0843-0120>Facultad de Enfermería de Tampico Universidad
Autónoma de Tamaulipas
México**Silvia Patricia Torres Ávila**sptorresa@docentes.uat.edu.mx<https://orcid.org/0009-0006-2095-4479>Facultad de Enfermería de Tampico Universidad
Autónoma de Tamaulipas
México**Rosalinda Garza Hernández**rgarzah@docentes.uat.edu.mx<https://orcid.org/0000-0002-3325-5152>Facultad de Enfermería de Tampico Universidad
Autónoma de Tamaulipas
México**Ma. Concepción Meléndez Méndez**mcmelend@docentes.uat.edu.mx<https://orcid.org/0000-002-4632-1083>Facultad
de Enfermería de Tampico, Universidad
Autónoma de Tamaulipas
México

RESUMEN

El objetivo: comparar el desempeño laboral del personal de enfermería del nivel operativo y jefas de áreas críticas, de un hospital de Cd Madero Tamaulipas. Fue un estudio cuantitativo, descriptivo, de corte transversal y comparativo. La población 406 enfermeras, se realizó un censo con 165 enfermeras de áreas críticas. Se aplicó cédula de datos sociodemográficos y la “Evaluación de 180 grados de desempeño laboral” de Lucero Baquerizo (2015). Se emplearon frecuencias y porcentajes para las variables sociodemográficas, y para diferencias por tipo de empleado, se empleó U de Mann-Whitney, así como para diferencias de las dimensiones por las variables categoría y servicio laboral, se empleó la prueba de Kruskal -Wallis. Los resultados indicaron que el desempeño laboral no presentó diferencias significativas entre las enfermeras jefas y enfermeras del operativo; en la estabilidad emotiva presentaron mayor puntuación las enfermeras del nivel operativo. Relacionado a la antigüedad laboral el puntaje de Calidad en el trabajo fue mayor en las enfermeras con más de 20 años de antigüedad y en la capacidad analítica presentaron mayor puntaje quienes tienen 10 a 15 años de antigüedad. En cuanto a categoría laboral las enfermeras especialistas mostraron mayor puntuación en conocimiento y calidad del trabajo, capacidad de síntesis y estabilidad emotiva. En cinco dimensiones de seis, las enfermeras que presentaron mayor puntaje laboran en la UTIP.

Palabras clave: desempeño laboral, enfermería en áreas críticas, enfermeras(os) jefas(es), enfermeras(os) de nivel operativo

¹ Autor principal

Correspondencia: fgonzale@docentes.uat.edu.mx

Evaluation of Nursing Work Performance in Critical Areas

ABSTRACT

The objective: to compare the work performance of the nursing staff at the operational level and heads of critical areas, of a hospital in Cd. Madero, Tamaulipas. It was a quantitative, descriptive, cross-sectional and comparative study. The population consisted of 406 nurses; a census was conducted with 165 nurses from critical areas. A sociodemographic data sheet was applied, and Lucero Baquerizo's (2015) "180-degree evaluation of work performance" was conducted. Frequencies and percentages were used for the sociodemographic variables. For differences by type of employee, the Mann-Whitney U test was used. For differences in the dimensions by the variables category and work service, the Kruskal-Wallis test was used. The results indicated that the work performance did not present significant differences between the head nurses and nurses at the operational level; in emotional stability, nurses at the operational level had a higher score. Concerning seniority, the Quality at Work score was higher in nurses with more than 20 years of seniority, and in analytical capacity those with 10 to 15 years of seniority had a higher score. In terms of job category, specialist nurses showed a higher score in knowledge and quality of work, capacity for synthesis and emotional stability. In five of six dimensions, the nurses with the highest scores work in the UTIP.

Keywords: Job performance, nursing in critical areas, head nurses, operational-level nurses

*Artículo recibido 08 agosto 2024
Aceptado para publicación: 10 septiembre 2024*

INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, el desempeño de las enfermeras es fundamental para la atención de la salud. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), las enfermeras representan aproximadamente el 50% de la fuerza laboral en salud y son esenciales para la prestación de servicios de salud de calidad (OMS, 2020). Sin embargo, el desempeño puede variar significativamente según el contexto, la formación y las políticas de salud de cada país. De acuerdo al Registro Nacional de personal de enfermería en México, en el año 2024 reportó 331 853 enfermeras a Nivel Nacional, 134 924 Licenciados en enfermería, 18 053 Enfermeros especialistas, 12 199 con Maestría y 922 con Doctorado (Actualización del 3 de octubre 2024, (SIARHE); por lo que el personal de enfermería representa más de la mitad del personal de salud que hay en el mundo, y presta servicios esenciales en el sistema sanitario y es a través de su desempeño laboral, que se considera uno de los criterios en la gestión de recursos humanos de las instituciones de salud.

En México, el sistema de salud enfrenta desafíos como la falta de personal capacitado y la necesidad de mejorar las condiciones laborales. Un estudio realizado por la Secretaría de Salud de México indica que, aunque hay un aumento en el número de enfermeras, la calidad del servicio y la satisfacción laboral siguen siendo áreas de mejora (Secretaría de Salud, 2021). Además, la pandemia de COVID-19 ha puesto de relieve la importancia del trabajo de las enfermeras, pero también ha expuesto las dificultades que enfrentan, como el agotamiento y la falta de recursos. En el estado de Tamaulipas, la situación es similar; las enfermeras desempeñan un papel crucial en la atención primaria y en la respuesta a emergencias de salud pública. Sin embargo, se han reportado problemas relacionados con la infraestructura y el acceso a formación continua. González et al., (2022) sugieren que mejorar las condiciones laborales y ofrecer oportunidades de desarrollo profesional podría aumentar la satisfacción y el desempeño de las enfermeras en la región.

Chiavenato (2000), define el desempeño laboral, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes en el logro de los objetivos de la organización y afirma que un buen desempeño individual se trata del comportamiento del evaluado encaminado a lograr de manera efectiva los objetivos. Según un estudio de Ramírez (2023), las líderes que fomentan un ambiente de apoyo y capacitación continua mejoran el desempeño del personal.

El desempeño laboral *es el comportamiento o conducta real del trabajador o educando para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo, es lo que en realidad hace no lo que sabe hacer* (Bautista, Jiménez, & Meza, 2012); y en el personal de enfermería de áreas críticas es fundamental ya que estas áreas requieren habilidades específicas y alta capacidad de respuesta ante situaciones de emergencia, deben manejar múltiples tareas simultáneamente y tomar decisiones rápidas y en cuanto a las supervisoras y jefes de enfermería, su rol es crucial para el desarrollo del equipo, tienen la responsabilidad de gestionar recursos y garantizar que se cumplan los estándares de atención según Tesfaye T, et, al (2015), el desempeño de estas áreas se ve influenciado por la formación continua y el trabajo en equipo, lo que permite una atención más efectiva y segura para los pacientes.

Los factores que influyen en el desempeño laboral son: las condiciones de trabajo, el ambiente laboral, la capacitación y el desarrollo profesional, el reconocimiento y motivación y apoyo de la dirección y el equipo; y aquellos que pudieran afectar son la carga de trabajo, la satisfacción laboral, las características individuales, las competencias personales, el reconocimiento de logros, el apoyo social, la comunicación y retroalimentación de apoyo, comportamiento de liderazgo, organización, clima o entorno laboral y por consiguiente difiere de cada entorno laboral y sistema de salud (Mendoza, Rosas, Aguije. 2019).

Así como los aspectos que contribuyen al detrimento de su desempeño y de su salud y que sin embargo los profesionales de enfermería a pesar de ellos, son capaces de desempeñar su rol son la desmotivación, poco reconocimiento social y profesional, bajas remuneraciones económicas, la participación en los diversos programas institucionales, los horarios prolongados, el número de funciones a desempeñar, los espacios reducidos y compartidos de puestos de trabajo y el bajo nivel de oportunidades de un ascenso, la falta de protección laboral por los jefes o la misma institución, distorsiones en la armonía y en el trabajo asignado (Mendoza, Rosas, Aguije, 2019).

Por lo anterior resulta importante evaluar periódicamente el desempeño laboral de los profesionales enfermeros y determinar los factores que contribuyan al buen desempeño o a la falta de motivación en su rol, ya que un trabajador que es incentivado y motivado a través del reconocimiento de su trabajo, halagado por el cumplimiento de los objetivos de su servicio y de su desempeño en la calidad de

atención que brinda al paciente y por el impacto positivo o negativo en la percepción del usuario, será un empleado satisfecho por alcanzar sus metas y el reconocimiento de sus superiores y de sus pares lo que resultará en un alto nivel de desempeño laboral, sin olvidar que quienes se desempeñan con roles gerenciales, como son los jefes y jefas de enfermeras(os), de los diversos servicios, son relevantes para la organización del trabajo, la incentivación y adecuado clima organizacional (Espiga, P. et al. 2022); esta evaluación se debe realizar con la finalidad de mejorar los resultados de la productividad de los recursos humanos de la organización. En este estudio se empleará la evaluación de 180 grados que permite al empleado conocer cómo le valora su superior, y se hace una idea más realista y cercana de cómo proyecta sus capacidades.

El propio trabajador tiene que hacer un ejercicio de introspección y evaluar críticamente su desempeño, se fundamenta en dialogar con ellos y sus superiores o jefes, para obtener la información que mida el desempeño del empleado. Por lo tanto, la evaluación es llevada a cabo a través de la autoevaluación de las enfermeras participantes ya que les permitirá reflexionar acerca de su trabajo, su rendimiento y sus capacidades. Los supervisores mantienen un constante monitoreo sobre la labor que realizan sus subalternos, con la finalidad de verificar si están realizando el trabajo de acuerdo con los planes que se tiene para ese puesto o aplicar medidas correctivas cuanto antes sea posible para evitar que se realicen esfuerzos innecesarios, se incurra en pérdidas de materia prima por desconocimiento de los procedimientos o se afecte la imagen de la organización con un trato inapropiado al cliente.

Cuando un programa de evaluación del desempeño se ha planeado, coordinado y desarrollado adecuadamente, trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficios son, para el gerente evaluar el desempeño y el comportamiento de los subordinados, contar con un sistema de medición, capaz de proporcionar medidas a efecto de mejorar el estándar de desempeño de sus subordinados, comunicarse con sus subordinados con el propósito de hacerles comprender que la evaluación del desempeño es un sistema objetivo, que les permitirá saber cómo está y como realizan su desempeño.

Relacionado al impacto que el desempeño de los profesionales de enfermería tiene en la calidad de atención a los usuarios, el presente estudio tuvo como objetivo general, comparar el desempeño laboral del personal de enfermería de áreas críticas, de un hospital de Cd. Madero Tamaulipas, y como

objetivos específicos: comparar el desempeño laboral del personal de enfermería del nivel operativo de áreas críticas con el del personal que ocupa cargos en la jefatura y comparar el desempeño laboral del personal de enfermería en las dimensiones del desempeño laboral, por variables sociodemográficas.

METODOLOGÍA

El presente estudio tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo, de corte transversal y comparativo. La población 428 enfermeras, se realizó un censo que incluyó 106 enfermeras del operativo y 59 enfermeras jefas de servicio, en los diferentes turnos y servicios de áreas críticas, de la Institución, fueron incluidas aquellas enfermeras(os) que cumplieron con los criterios de inclusión, enfermeras(os) con más de un año de servicio, enfermeras con nivel académico de licenciatura, especialidad y gerencia, de ambos sexos y que aceptaron participar a través de firmar el consentimiento informado. No fueron incluidos aquellos enfermeros que se encontraban de vacaciones o incidencias en el momento de la recolección de datos. Para recolectar la información proporcionada por el personal se empleó una cédula de datos sociodemográficas que incluía turno y guardias, edad, género, antigüedad laboral, nivel de estudios, categoría laboral y el área o servicio al que pertenecía. Y para medir la variable estudiada fue aplicada la “Evaluación de 180° grados del desempeño laboral de Lucero Baquerizo (2015); con 57 ítems y escala de Likert de 5 puntos, que va de “nunca”, “casi nunca”, “algunas veces” “casi siempre” y “siempre”, a mayor puntuación en la medición determina el nivel de calidad del desempeño del personal de enfermería en áreas críticas, dividida en seis dimensiones: conocimiento del trabajo, calidad del trabajo, relaciones con personas, estabilidad emotiva, capacidad de síntesis y capacidad analítica; con Alpha original de .93. El estudio consideró las disposiciones éticas del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la salud en México (2014). Se contó con la aprobación del Comité de la División de Estudios de posgrado e investigación de la FET-UAT

Para la recolección de información se obtuvo la autorización de la institución en donde los sujetos de estudio se encuentran laborando. Una vez obtenidos los permisos correspondientes, se acudió a cada uno de los servicios y se les hizo la invitación a participar en el estudio explicándoles el objetivo de la investigación, se les indicó que no existe ningún riesgo y se solicitó el consentimiento informado, una

vez aceptado, se entregaron los dos instrumentos Cédula de datos sociodemográficos, y “Evaluación de 180° grados del desempeño laboral, se calculó un tiempo de cumplimiento de 15 a 20 minutos; al finalizar se les agradeció su participación y se les mencionó que los resultados se darán a conocer a la institución; sin que sus nombres sean mencionados.

Análisis de datos

Se determinó la confiabilidad del instrumento aplicado a través del análisis de confiabilidad Alpha de Cronbach. Para cumplir con los objetivos de la investigación, se calcularon las frecuencias y porcentajes de las variables sociodemográficas. Se realizó la prueba de Normalidad de Shapiro Wilks para evaluar el ajuste de bondad a la distribución normal con resultados significativos ($p < .05$), por lo que se decidió utilizar estadística no paramétrica para los análisis inferenciales. Se empleó la prueba estadística U de Mann-Whitney para determinar diferencias significativas en las dimensiones en las variables independientes de dos categorías y la prueba estadística de Kruskal Wallis para diferencias en las dimensiones en las variables con tres o más categorías.

RESULTADOS

Estadística Descriptiva

Con respecto a los resultados de las variables demográficas, 12 (7.3%) de los 165 participantes fueron hombres y 153 (92.7%) fueron mujeres. Con relación la antigüedad: 36 (22.6%) tenían menos de 5 años laborando, 23 (13.9%) de 5 a 10 años, 40 (24.2%) de 10 a 15 años, 23 (13.9%) de 15 a 20 años y 43 (26.1%) con más de 20 años de antigüedad. Respecto al nivel de estudios, 71 de los 165 participantes fueron enfermeras especialistas (43.0%), 40 fueron Licenciadas en enfermería (24.2%). La categoría que mayormente predominó fue de enfermera general 72 (43.6%) y respecto al tipo de empleado los participantes reportaron enfermera del nivel operativo 106 (64.2%) y enfermeras jefas 59 (35.8%).

Estadística inferencial

Respecto a la variable tipo de empleado, se encontraron diferencias significativas en la dimensión estabilidad emotiva ($U=2546.5$, $p=.045$) mediante la prueba de U. de Mann-Whitney. Esta dimensión refleja la capacidad de las personas para afrontar problemas y adversidades en su jornada y entorno laboral.

Los participantes que poseen alta estabilidad emocional son calmadas, seguras, dominan el estrés y sus propias emociones, mantienen actitud positiva y gestionan las crisis a base de perseverancia y honestidad.

Respecto a la comparación de las dimensiones por la variable sexo, no se encontraron diferencias significativas.

Cuadro 1. Comparación de las dimensiones del desempeño laboral por tipo de empleado

Dimensiones	Enfermeras (106)	Jefas (59)	U	p
	M	M		
Desempeño laboral	84.74	79.87	2942.5	.530
Conocimiento del trabajo	84.67	80.00	2950.0	.545
Calidad del trabajo	82.57	83.77	3081.5	.877
Relaciones con las personas	85.01	79.39	2914.0	.468
Estabilidad emotiva	88.45	73.21	2546.5	.045
Capacidad de síntesis	85.77	78.03	2833.5	.316
Capacidad analítica	85.20	79.04	2893.5	.425

Fuente: Evaluación de desempeño laboral (2015) n=165

Nota: M = Rango promedio, U = U de Mann-Whitney, p = Valor significativo

Para comparar las dimensiones del desempeño laboral con la variable antigüedad laboral se realizó la prueba de Kruskal-Wallis para determinar diferencias significativas. Los resultados mostraron diferencias en las dimensiones: Calidad de trabajo ($H=10.52$, $p=.033$) y la capacidad analítica ($H=9.83$, $p=.043$).

La dimensión Calidad del trabajo se refiere a la pulcritud en la presentación, el orden y la limpieza en el área de trabajo y grado de excelencia del personal al realizar las actividades que corresponden a su perfil laboral. Las enfermeras con más de 20 años de antigüedad presentaron un valor alto en esta dimensión. Asimismo, la dimensión Capacidad analítica se refiere a la habilidad de distinguir circunstancias y hechos significativos, de razonar, observar, realizar propuestas, hacer retroalimentación y por consecuencia de informar sobre los cambios y nuevas disposiciones en el servicio. En esta dimensión, la categoría de enfermeras con antigüedad de 10 a 15 años presentó valores altos.

Cuadro 2. Comparación de las dimensiones del desempeño laboral por antigüedad laboral

	0 a 5 a	5 a 10a	10 a 15 a	15 a 20 a	Más de 20a		
Dimensiones	M	M	M	M	M	H	p
Desempeño laboral	64.17	4.46	88.23	84.65	92.24	.73	102
Conocimiento del trabajo	70.22	5.91	82.73	85.54	91.03	.98	408
Calidad del trabajo	62.99	9.87	80.11	87.57	96.33	10.52	.033
Relaciones con las personas	67.13	5.93	90.16	84.70	92.50	.13	129
Estabilidad emotiva	71.13	4.30	93.03	79.54	90.12	.05	019
Capacidad de síntesis	2.25	5.57	84.09	80.96	90.71	.10	542
Capacidad analítica	2.69	3.72	95.80	84.00	87.17	9.83	.043

Fuente: Evaluación de desempeño laboral (2015) n=165

Nota: M = Rango promedio, H = Estadístico de Kruskal-Wallis, p = Valor significativo

Con respecto a la variable nivel de estudios, no se observaron diferencias estadísticas. Sin embargo, en la variable categoría laboral, se encontraron diferencias en las dimensiones conocimiento de trabajo ($H=7.664$, $p=.022$); estabilidad emotiva ($H=7.944$, $p=.019$); capacidad de síntesis ($H=7.288$, $p=.026$) y el desempeño laboral ($H=7.385$, $p=.025$). En estas dimensiones, los participantes con categoría de enfermeras especialistas presentaron valores más altos.

Cuadro 3 Comparación de las dimensiones del desempeño laboral por categoría laboral

	Auxiliar de enfermería	Enfermera general	Enfermera especialista		
	M	M	M	H	p
Desempeño laboral	64.53	81.311	93.27	7.385	.025
Conocimiento del trabajo	66.95	79.08	94.69	7.664	.022
Calidad del trabajo	67.22	81.42	91.33	5.48	.054
Capacidad de síntesis	63.16	83.08	91.91	7.288	.026
Estabilidad emotiva	79.10	73.32	95.66	7.944	.019
Relaciones con las personas	67.48	82.75	90.31	4.574	.102
Capacidad analítica	68.41	83.76	88.76	3.693	.158

Fuente: Evaluación de desempeño laboral (2015) n=165

Nota: M = Rango promedio, H = Estadístico de Kruskal-Wallis, p = Valor significativo

Con relación a la variable servicio que labora el personal de enfermería se encontraron diferencias significativas en las dimensiones: calidad en el trabajo ($H=15.85$, $p=.015$), relaciones con las personas ($H=15.598$, $p=.016$), capacidad de síntesis ($H=15.604$, $p=.016$), capacidad analítica ($H=14.333$, $p=.026$) y desempeño laboral ($H=17.607$, $p<.01$), en los cuales, los valores más altos se presentaron en el servicio de UTIP.

Para estos servicios, la variable Calidad del trabajo se refiere a la pulcritud en la presentación, el orden y la limpieza en el área de trabajo, así como el grado de excelencia al realizar las actividades que corresponden a su perfil laboral, en donde el resultado del trabajo indica haber cumplido los objetivos inicialmente previstos. La variable Relaciones con las personas se refiere al comportamiento de los trabajadores en su área de servicio. Si llegaron a existir roces que se transformen en conflictos, estos se resuelven con imparcialidad. La Capacidad de síntesis constituye la habilidad de los trabajadores para capacitarse de forma continua, asistiendo a seminarios o cursos y mostrando el interés en profesionalizarse. Además, se refiere a generar propuestas para mejorar el servicio y solucionar problemas administrativos.

La Capacidad analítica se describe como la habilidad de distinguir circunstancias y hechos pequeños, pero significativos. Así como la capacidad de contemplar matices, razonar, observar, realizar propuestas y proporcionar la retroalimentación sobre los cambios y disposiciones en el servicio.

Cuadro 4. Comparación de las dimensiones del desempeño laboral por servicio

Dimensiones	Urg Adulto	Urg Ped	UCIN	UCI	UTIP	Recup Qca	H	p
	M	M	M	M	M	M		
Desempeño laboral	65.54	87.58	105.61	81.29	111.91	86.31	17.60	.01
Conocimiento del trabajo	68.70	86.31	103.69	84.47	102.53	76.63	11.34	.078
Calidad del trabajo	67.15	85.25	100.92	80.40	113.44	93.44	15.85	.015
Relaciones con las personas	70.30	92.39	105.16	74.49	111.35	80.63	15.59	.016
Estabilidad emotiva	67.05	87.86	106.36	85.56	94.15	88.81	12.00	.062
Capacidad de síntesis	64.40	82.94	99.94	86.47	107.68	93.06	15.60	.016
Capacidad analítica	68.09	93.25	98.39	83.21	109.59	88.88	14.33	.026

Fuente: Evaluación de desempeño laboral (2015) n=165

Nota: M = Rango promedio, H = Estadístico de Kruskal-Wallis, p = Valor significativo

No se encontraron diferencias significativas de las dimensiones por la variable turno.

DISCUSIÓN

▪ En la comparación del desempeño laboral entre enfermeras del operativo y enfermeras jefas no se encontraron diferencias significativas; diferente al estudio de Díaz, Gutiérrez y Amancio (2018) en donde las jefas evaluaron a las enfermeras del operativo y definiendo que 15.4% presentaron un nivel deficiente y 12-3% un buen nivel.

- La dimensión de relaciones interpersonales indicó diferencias significativas entre las enfermeras que trabajan en los servicios de urgencias, urgencias pediátricas, unidad de cuidados intensivos neonatales unidad de cuidados intensivos y unidad de terapia intensiva pediátrica, diferente a los resultados de Manrique y Rodríguez (2017) en donde esta dimensión demostró un alto nivel de desempeño laboral. Los resultados fueron similares a los de Arana & Aranda (2019) que demostraron un alto nivel en el desempeño laboral de las enfermeras existiendo una relación significativa con la variable de estudio.
- El desempeño laboral de las enfermeras fue bajo en el servicio de urgencias comparativamente con los demás servicios, diferente al estudio de Chumpitaz (2017) que demostró que en el servicio de gineco-obstetricia el promedio del nivel de desempeño fue de regular 40% a bueno 60%.
- La dimensión de relaciones interpersonales descritas como el comportamiento de los trabajadores en su servicio, si llegaron a existir roces y estos se transforman en conflictos se resuelve con imparcialidad, el tipo de comunicación directa, clara, oportuna, además de la colaboración en equipo, hay valores y normas de comportamiento social entre el personal hubo diferencias significativas entre las enfermeras que trabajan en los servicios de urgencias, urgencias pediátricas, unidad de cuidados intensivos neonatales unidad de cuidados intensivos y unidad de terapia intensiva pediátrica a diferencia de Crespo, Agama, González, de la Peña y Torres (2016) en donde 97% de los participantes estuvieron de acuerdo que influye el respeto por el paciente y por los compañeros.
- Respecto a la capacidad de síntesis de las enfermeras que incluye la habilidad de los trabajadores para capacitarse de forma continua, realizando a seminarios o cursos y el interés en profesionalizarse, presentando propuestas para mejoras del servicio y para solucionar problemas de tipo administrativo; en este estudio las enfermeras auxiliares mostraron menor habilidad para la capacitación continua comparativamente con las enfermeras generales y enfermeras especialistas diferente a Crespo, Agama, González, de la Peña y Torres (2016) en donde 68% de sus participantes indicaron interés en la educación continua y 28% solo existe en algunas ocasiones.
- La dimensión de conocimiento del trabajo indicando que las enfermeras debe tener experiencia laboral y conocer los diversos procedimientos que se realizan en el área en la que está

asignada, así como las necesidades de su cliente y tener presente las expectativas de su jefe respecto a las funciones que debe realizar; indicando diferencias entre las Auxiliares de enfermería $M=66.95$, enfermera general $M=79.08$, y enfermera especialista $M=94.69$, diferente a Quintana y Tarqui Maman (2019) que indicaron que 63% tuvieron sobrecarga de trabajo, 37% perciben presión laboral de la jefatura de enfermería.

- La capacidad de síntesis como habilidad de los trabajadores para capacitarse de forma continua, realizando seminarios o cursos y el interés en profesionalizarse, presentando propuestas para mejoras del servicio y para solucionar problemas de tipo administrativo indicó que el servicio de urgencias tiene menor capacidad de síntesis a diferencia de los servicios de urgencias pediátricas, Unidad de cuidados intensivos neonatales (UCIN), Unidad de cuidados intensivos (UCI), Unidad de terapia intensiva pediátrica (UTIP) 6 y recuperación quirúrgica, diferente Quintana y Tarqui-Maman(2019) que indicaron que 70.2% no reciben capacitaciones.

- Relacionado a la Calidad del trabajo descrita como la pulcritud en la presentación, el orden y la limpieza en el área de trabajo y grado de excelencia al realizar las actividades que corresponden a su perfil laboral, en donde el resultado del trabajo indica haber cumplido los objetivos inicialmente previstos, obteniendo que los jefes se muestren satisfechos; el servicio de urgencias indicó un valor menor comparativamente con los servicios de urgencias pediátricas, Unidad de cuidados intensivos neonatales (UCIN), Unidad de cuidados intensivos (UCI), Unidad de terapia intensiva pediátrica (UTIP) y recuperación quirúrgica diferente a Lira (2022) que demostró alto nivel de desempeño laboral en la planificación de actividades 100%, evaluación de resultados de las acciones 87% y 35% consideró que la planificación de actividades les permite organización para un buen desempeño laboral

CONCLUSIONES

En atención a los objetivos planteados en esta investigación, se concluye que existen diferencias en el desempeño laboral a favor de las enfermeras del operativo en comparación con las enfermeras que ocupan cargos en la jefatura.

Los participantes con más de 20 años de antigüedad obtuvieron los mayores puntajes en las dimensiones conocimiento del trabajo y relación con las personas, en comparación con el personal que tienen menos de cinco años quienes mostraron puntajes más bajos.

Con relación a la categoría laboral, las enfermeras especialistas, presentaron mayores puntajes en la dimensión de estabilidad emotiva en comparación de las enfermeras generales. El servicio que destacó en el desempeño laboral y en las dimensiones calidad del trabajo, capacidad de síntesis, relaciones entre las personas y capacidad analítica fue la Unidad Intensiva Pediátrica [UTIP].

La dimensión de relaciones interpersonales mostró diferencias significativas entre las enfermeras que trabajan en los servicios de urgencias, urgencias pediátricas, unidad de cuidados intensivos, neonatales, unidad de cuidados intensivos y unidad de terapia intensiva pediátrica,

El servicio de urgencias presentó una menor capacidad de síntesis en comparación con los servicios de urgencias pediátricas, unidad de cuidados intensivos neonatales (UCIN), unidad de cuidados intensivos (UCI), unidad de terapia intensiva pediátrica (UTIP) y recuperación quirúrgica.

Se observaron diferencias significativas en las dimensiones del desempeño laboral según las variables categoría laboral, antigüedad y servicio que laboran. Sin embargo, no se encontró evidencias de estas diferencias con respecto a las variables nivel académico y turno. En la investigación, las características que predominaron en los participantes fueron: sexo femenino, turno matutino, antigüedad de más de 20 años, enfermeras especialistas y ubicadas en el servicio de urgencias para adultos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Arana, J.Y., & Aranda, M. R. (2019). *Comunicación asertiva y desempeño laboral de la enfermera.*

Hospital Leoncio Prado de Huamachuco 2018 (Tesis, Universidad Técnica particular de Loja). Recuperado de

<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11740>

Baquerizo, L.C. (2015). *Evaluación de 360 grados del desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope* (Tesis, Universidad Peruana Unión). Recuperada de

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/upeu/575>.



- Bautista, L., Jiménez, S., & Meza, J. (2012). Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander.
- Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones (8ª Ed), Mc Graw-Hill. Pearson/Prentice Hall.
- Chumpitaz, J. L. (2019). *Evaluación del desempeño laboral según características demográficas del personal de enfermería del servicio de ginecoobstetricia del Hospital de ventanilla* (Tesis, Universidad Cesar Vallejo): Recuperada de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14272>
- Crespo, KS., Agama, SA., González, VMS., De la Peña, LB., Torres MM (2016). Opinión del jefe inmediato sobre el desempeño de los egresados de la Licenciatura en Enfermería. *Investigación en Enfermería. Imagen Desarrollo*, 18(2):107-120.
<http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.iel8-2.ojid>
- Díaz, C. R., Gutiérrez, H., & Amancio, A. M. (2018). Ausentismo y desempeño laboral en profesionales de enfermería de áreas críticas. *Revista Cuidarte*, 9(1): 1973-87.
- Espiga, P., Zhang, X. , Feng, F. , Li, J. , Zeng, L. , Xie, Yo , Jin, M. y Wang, J. (2022). La relación entre el compromiso organizacional y el compromiso laboral entre enfermeras clínicas en China: un estudio transversal . *Journal of Nursing Management*, 30(8), 4354 – 4363.
- González, M., Pérez, J., & Ramírez, L. (2022). Desempeño y satisfacción laboral de enfermeras en Tamaulipas. Un estudio exploratorio. *Revista de enfermería de Tamaulipas*.
- Lira, C.M. (2022). Nivel de satisfacción y desempeño laboral del personal de enfermería. *Mas Vita, Revista Ciencias de la Salud*, 4(4) -206-216.
- Manrique, M. & Rodríguez, S. (2017). Desempeño laboral en enfermeras(os) de los Servicios de Hospitalización. Hospital III Goyeneche, Arequipa (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de San Agustín De Arequipa. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5334>
- Mendoza, AB., Rosas, CU., Aguije, GL. (2019). Motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de medicina del hospital regional. *Revista Enfermería a la Vanguardia*, 7; 13-22. Recuperado de <https://doi.org/10.35563/revan.v7i1.186>

- Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). State of the World's Nursing 2020: Investing in education, jobs and leadership.
- Quintana-Atencio D, Tarqui-Mamani C. (2020). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 20(1):123-2. Recuperado de: <https://doi.org/10.30554/archmed.20.1.3372.2020>
- Ramírez, S. (2023). Liderazgo en enfermería: Impacto en el desempeño del equipo. *Gestión de Salud*.
- Reglamento de la Ley General de Salud en materia de investigación para la salud (2014). Nuevo Reglamento publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de enero de 1987 texto vigente Última reforma publicada DOF 02-04-2014
- Secretaría de Salud (2021). Informe sobre el estado del personal de salud en México.
- SIARHE (2024) Actualización del personal 4 de septiembre. Registro Nacional de Personal México. Gobierno de México. Recuperado de: www.salud.gob.mx/unidades/cie/siarhe.
- Tesfaye, T., Abera, A., Hailu, F.B., Nemera, G., & Belina, S. (2015). Assessment of factors affecting performance of nurses working at Jimma University Specialized Hospital in Jimma Town, Oromia Region, South-West Ethiopia. *J Nurse Care*, 4(6): 312. <http://dx.doi.org/10.4172/2167-1168.1000312>