

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE ENFERMERÍA



FACTORES MOTIVACIONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN EL
CENTRO QUIRÚRGICO DEL HOSPITAL NACIONAL
ARZOBISPO LOAYZA – 2017

TRABAJO ACADÉMICO

PRESENTADO POR
LIC. ALEJANDRINA CANCHO OSORES

PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA
EN ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO

ASESOR:
MG. SOFIA DEL CARPIO

LIMA – PERÚ
2017

RESUMEN

La motivación laboral en el profesional de enfermería es indispensable para lograr un mejor desempeño laboral de funciones, teniendo en cuenta que cuando exista motivación tendrán ese impulso o empeño en alcanzar una meta, en el profesional enfermero esa meta sería el brindar una excelente calidad del cuidado y humanizado; podría verse reflejado en un buen desempeño laboral con alta productividad y excelentes resultados. Determinar la relación que existe entre los factores motivacionales y el desempeño laboral del profesional de enfermería que labora en el Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2017. El estudio será de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo, de corte transversal, y diseño correlacional. La población estará conformada por 30 profesionales de enfermería, la muestra es obtenida mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia (población muestral), conformada por 30 profesionales de enfermería. Las técnicas que se utilizarán serán dos encuestas; y los instrumentos serán dos Cuestionarios Tipo Escala de Likert. Luego de la recolección de datos, estos serán procesados mediante el Programa SPSS, previa elaboración de la Tabla de Códigos y Tabla Matriz de datos. Los resultados del estudio serán presentados en cuadros y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación considerando el marco teórico.

Palabras clave:

Factores motivacionales, desempeño laboral, profesional de enfermería

ABSTRACT

The work motivation in the nursing professional is indispensable to achieve a better job performance of functions, taking into account that when there is motivation will have that impulse or commitment to reach a goal, in the professional nurse that goal would be to provide an excellent quality care and humanized; could be reflected in a good job performance with high productivity and excellent results. To determine the relationship between the motivational factors and the work performance of the nursing professional working at the Arzobispo Loayza National Hospital Surgical Center, 2017. The study will be of quantitative type, application level, descriptive method, cross-section, and correlational design. The population will be made up of 30 nursing professionals, the sample is obtained through non-probabilistic sampling for convenience (sample population), made up of 30 nursing professionals. The techniques to be used will be two surveys; and the instruments will be two Questionnaire Type Likert Scale. After the data collection, these will be processed through the SPSS Program, after elaboration of the Table of Codes and Data Matrix Table. The results of the study will be presented in tables and / or statistical graphs for analysis and interpretation considering the theoretical framework.

Keywords:

Motivational factors, job performance, nursing professional

INDICE

RESUMEN	02
ABSTRACT	03
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	05
1.1. Descripción de la realidad problemática	05
1.2. Definición del problema	09
1.3. Objetivos de la investigación	09
1.4. Finalidad e importancia	10
CAPÍTULO II: FUNDAMENTOS TEÓRICOS	13
2.1. Base teórica	13
2.2. Estudios previos	32
2.3. Marco conceptual	36
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	40
3.1. Formulación de hipótesis	40
3.1.1. Hipótesis general	40
3.1.2. Hipótesis específicas	40
3.2. Identificación de variables	40
3.2.1. Clasificación de variables	40
3.2.2. Definición constitutiva de variables	41
3.2.3. Definición operacional de variables	42
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	43
4.1. Descripción del método y diseño	43
4.2. Tipo y nivel de investigación	43
4.3. Población, muestra y muestreo	43
4.4. Consideraciones éticas	44
CAPÍTULO V: TÉCNICA E INSTRUMENTO DE DATOS	45
5.1. Técnicas e instrumentos	45
5.2. Plan de recolección, procesamiento y presentación de datos	45
CAPÍTULO VI: ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO	46
6.1. Cronograma de actividades	46
6.2. Presupuesto	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS	52

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

La Organización Mundial de la Salud (2016), refiere que en la actualidad la motivación tiene un papel muy relevante en el campo laboral, pues para la mayoría de los profesionales de enfermería la motivación laboral no solo abarca aspectos relacionados con la remuneración salarial o como medio para satisfacer sus necesidades básicas de subsistencia, sino es el medio en el cual se desarrollan como profesional asistencial y por ende es un elemento esencial de superación personal dependiendo de que existan factores motivacionales orientados en la búsqueda de objetivos concretos.

La Organización Panamericana de la Salud (2016), menciona que los profesionales de enfermería se enfrentan cotidianamente durante su labor asistencial a múltiples fenómenos que de una u otra manera afectan todo su ser, es decir, tener que lidiar con problemas ajenos de los pacientes a su cargo, como son el dolor, incertidumbre, angustia, pena de familiares, e incluso afrontar muy a menudo la muerte de los pacientes sean mujeres, varones, ancianos, jóvenes y niños. Sin a pesar de ello, existen momentos de regocijo que los motiva como ver recuperar la salud de los pacientes.

El Ministerio de Salud del Perú (2016), señala que actualmente es de suma relevancia que los profesionales de enfermería que laboran en cualquier institución de salud ya sea pública o privada para llevar cabo con éxito el logro y la consecución de los objetivos institucionales, se deben de contar con enfermeras y enfermeros que estén sumamente motivados con su labor asistencial, es decir, su trabajo sea realizado de manera que su desempeño laboral marque una pauta positiva, con una mística de brindar un cuidado holístico de calidad y calidez, con ello la institución de salud aumente su rendimiento y productividad con eficiencia y eficacia.

Morán (2015), señala que la motivación es un término que en la actualidad ha cobrado gran relevancia la mayor parte de las instituciones que intentan mejorar el nivel de motivación de sus trabajadores a fin de optimizar su desempeño laboral; es decir, desean tener a los empleados más motivados positivamente puesto que serán ellos los que se esfuercen más por encontrar la mejor forma de ejercer su trabajo, ellos buscaran que los servicios que ofrezcan sean de alta calidad, por ende tienen más probabilidad de ser productivos, son personas que gustan trabajar en equipo, están dispuestos a ayudar, apoyar y estimular a sus demás compañeros.

Arbaiza (2013), señala que la motivación es el proceso responsable de la intensidad, el curso y la persistencia de los esfuerzos que hace una persona para lograr un determinado objetivo; es decir, la motivación entonces dicho lo anterior puede estar presente en diferentes aspectos de nuestra vida en lo personal, profesional, laboral y entre otros, en donde el hombre se desarrolle se generan distintos aspectos de motivación o interés.

Morán (2015), refiere que en el ámbito de trabajo tenemos que la motivación laboral es aquel proceso psicológico energizante, nos da el impulso para actuar y nos permite mantener la energía necesaria para mantenernos esforzándonos constantemente para alcanzar una determinada meta; donde la motivación laboral se define como la voluntad de hacer un gran esfuerzo para alcanzar las metas de la organización, pero esta voluntad viene condicionada por la necesidad de alcanzar metas personales.

Chiavenato (2012), al mismo tiempo hablar de motivación laboral trae a la mente un término que se relaciona con este el cual es desempeño laboral que es definido como la eficacia del trabajador dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. Hablamos entonces de no sólo de lo que sabe hacer el profesional sino de lo que en realidad hace dentro de la institución en la cual se desempeña, que van a permitir alcanzar los resultados esperados.

En los países extranjeros reconocen y valoran la labor de la enfermera, gozan de beneficios laborales, realizando su desempeño laboral con entusiasmo y completamente motivadas, ya que perciben una buena remuneración, con mejores oportunidades y, por lo tanto, una mejor calidad de vida, estos son algunos de los factores que les generan una motivación en su desempeño laboral; son valoradas y apreciadas por su calidad humana y enormes cualidades personales. Sin embargo, hay una serie de factores comunes a todos los países, que apuntan al déficit causado por la falta de motivación, incluyendo inadecuadas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, situaciones de estrés, carga laboral, falta de capacitación, inadecuado reconocimiento de sus labores y remuneraciones, entre otros.

En la actualidad en el Perú, se percibe una desmotivación por parte de las enfermeras; es decir, que toda enfermera enfrenta situaciones que ningún otro profesional lo hace, pero nadie en la sociedad valora ello ya que la enfermera tienen dificultades personales de ámbito familiar y económicos, pues sus salarios muchas veces son insuficientes para cubrir sus expectativas necesidades, y agregado a esta problemática sufren el estrés laboral por la falta de instrumental clínico y equipos en sus centros hospitalarios, material para mantener las normas de bioseguridad y recursos humanos insuficientes para cubrir las necesidades en el servicio de centro quirúrgico.

Todo lo mencionado anteriormente genera preocupación, debido a que el profesional de enfermería tiene que cumplir responsabilidades sin contar con los medios necesarios y sin la motivación para el desempeño de sus funciones por parte de los directivos, lo que puede conllevar a brindar un deficiente cuidado de la persona y por consiguiente llegar a tener problemas legales. La presente investigación tuvo como sujetos de estudio a las enfermeras del centro quirúrgico, quienes están expuestos a diversos factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos, a los que se deben enfrentar y con los que lidian a diario, éstos pueden causarles de una desmotivación laboral, y por ende un desempeño laboral deficiente durante su jornada laboral asistencial.

Teniendo en cuenta que el cuidado integral es la esencia del profesional enfermero plantearemos que la motivación laboral de esta profesión tiene un ámbito especial y distinto a otras, tal vez porque al ser una profesión de servicio ese impulso a hacer un trabajo bien hecho conlleva a obtener una satisfacción distinta; es decir, no sólo las retribuciones económicas como el salario son importantes sino también los beneficios personales como el ser valorados por el cuidado que ofrecen o ser reconocidos por la sociedad. La motivación laboral en el profesional de enfermería es indispensable para lograr un mejor desempeño laboral de funciones, teniendo en cuenta que cuando exista motivación los trabajadores tendrán ese impulso o energía para poner un mayor empeño en alcanzar una meta, en el profesional enfermero esa meta sería el brindar una excelente calidad de cuidado y tal vez hoy hablemos no solo de calidad de cuidado sino también de un cuidado humanizado; esto entonces se podría verse reflejado en un buen y mejor desempeño laboral con alta productividad y excelentes resultados.

En el Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, existe un gran número de ausentismo por parte de las enfermeras, gran número de tardanzas, disponen de poco tiempo para discutir problemas del servicio, se escuchan comentarios como “me siento cansada”, “quisiera que aumentaran el sueldo”, “deberíamos tener más apoyo de la institución”, “no tenemos un lugar para descansar un rato”, “no tengo tiempo para las reuniones técnicas”, “no tenemos material suficiente para trabajar”, “estamos hacinados”. De la observación tenemos que el espacio donde se desempeñan es reducido, no hay un lugar para descanso para guardias nocturnas, se ve aglomeración de pacientes en pasillos, en camillas y sillas de ruedas; entonces, si existen carencias en la institución, la enfermera no se encontrará motivada para brindar esa calidad del cuidado, por el contrario se encontrará agotada y apática en su labor diaria, generando un desempeño laboral mediocre donde se cumplan sólo con trabajar para ser retribuidos con una paga y no exista compromiso alguno para alcanzar los objetivos institucionales. Por todo lo anteriormente mencionado consideré conveniente realizar el estudio.

1.2. Definición del problema

Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre los factores motivacionales y el desempeño laboral del profesional de enfermería que labora en el Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2017?

Problemas Específicos

a) ¿Cuál es la relación que existe entre los factores motivacionales intrínsecos y el desempeño laboral del profesional de enfermería que labora en el Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?

b) ¿Cuál es la relación que existe entre los factores motivacionales extrínsecos y el desempeño laboral del profesional de enfermería que labora en el Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza?

1.3. Objetivos de a investigación

Objetivo General

Determinar la relación que existe entre los factores motivacionales y el desempeño laboral del profesional de enfermería que labora en el Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2017.

Problemas Específicos

a) Identificar la relación que existe entre los factores motivacionales intrínsecos y el desempeño laboral del profesional de enfermería que labora en el Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

b) Identificar la relación que existe entre los factores motivacionales extrínsecos y el desempeño laboral del profesional de enfermería que labora en el Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

1.4. Finalidad e importancia

La finalidad del presente estudio está dado por el incremento de afecciones médicas quirúrgicas que requieren como alternativa terapéutica la cirugía para restablecer la salud del paciente; es que las instituciones de salud deben contar con un centro quirúrgico adecuado, con profesionales especializados y/o competentes que cuente con las condiciones laborales que contribuyan en la motivación del personal y fomente un desempeño laboral de calidad disminuyendo el riesgo a complicaciones, y costos hospitalarios. Asimismo, los resultados están orientados a proporcionar información actualizada a la institución, a las autoridades, al jefe del centro quirúrgico y al profesional de enfermería, a fin de que se formulen estrategias y/o un plan de mejora en el cual se proporcione un programa de incentivos, estímulos y/o reconocimientos, que contribuyan en la motivación y desempeño laboral repercutiendo favorablemente en la calidad de atención que brinda al usuario.

El estudio es de suma importancia o relevante, porque conocer los factores motivacionales en el desempeño laboral permitió a los profesionales de enfermería brindar atención de calidad, motivada con su trabajo dando lo mejor de sí siempre. Al realizar esta investigación se encontrará que no existen muchas investigaciones relacionadas con este tema, así que esta será el inicio de nuevos trabajos de investigaciones y con ello nuevos resultados que corroboren a los encontrados en esta investigación. Asimismo, los hallazgos serán de utilidad para validar la necesidad de implementar estrategias de motivación dirigidas a las enfermeras que laboran en los centros quirúrgicos. Finalmente, con el estudio se ayudarán a incorporar en enfermería la implementación de talleres de crecimiento personal y estrategias que incrementen los factores motivadores que les permitan

desempeñarse en un ambiente adecuado y dirigidas a contribuir en la mejora del cuidado a la persona, de acuerdo como las enfermeras expresan su motivación en el ámbito laboral, aumentando la eficiencia y la eficacia en el desempeño laboral y por ende la prestación de servicios de alta calidad.

Asimismo, el presente estudio de investigación se justifica de acuerdo a:

Justificación Teórica. El estudio se basa en Frederick Herzberg, que propone una teoría de la motivación en el trabajo, enfatizando que el hombre se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de manera diferente el comportamiento humano llamados factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos que ayudan a aumentar el desempeño laboral del profesional de enfermería e influirán en la realización de las funciones laborales que logren mantener una percepción positiva y adecuada sobre su vocación, los cuales una vez identificados proporcionarán beneficios para la profesión.

Justificación Práctica. El estudio influirá positivamente en el ámbito asistencial, ya que producirá beneficios para la institución objeto de estudio, donde se permitirá mejorar el aspecto de la autorrealización profesional de enfermería, influyendo en su productividad, por ende se transformarán en profesionales eficientes, repercutiendo significativamente no solo en su labor asistencial, sino además en su autopercepción, porque en la medida en que se sienta motivada a sí misma, en esa misma medida se desempeñará laboralmente, fomentando el desarrollo de profesionales muy motivados.

Justificación metodológica. El estudio busca cumplir con la dar respuesta a los objetivos propuestos y probar hipótesis acorde a un plan de metodológico, que se orientan a proporcionar a la institución información actualizada, a las autoridades, así como al jefe del servicio de emergencia y al profesional de enfermería, a fin de que se formulen estrategias y/o un plan de mejora continua, en el cual se proporcione al profesional de enfermería un programa de incentivos, estímulos y/o reconocimientos, que contribuyan en la

motivación y el desempeño laboral repercutiendo favorablemente en la calidad de atención que brinda al paciente a su cargo, disminuyendo riesgo a complicaciones, estancia hospitalaria y el costo hospitalario.

CAPÍTULO II: FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. Base teórica

FACTORES MOTIVACIONALES

Concepto de motivación

La palabra motivación, viene del latín moveré, que significa mover; de ahí que la motivación viene a ser una expresión de la realidad personal que nos mueve e imprime energía a las aspiraciones del ser humano, que lo impulsa a actuar en busca de lograr su realización personal.

López (2011), afirma que la motivación es una fuerza impulsora, un elemento fundamental para el desarrollo de las actividades cotidianas de cada ser humano, que toma mayor importancia en el área laboral, pues en esta es la que los individuos ocupamos la mayor parte de la vida. Por ende, los profesionales de enfermería no tienen muy claros los factores que más les motivan, sin embargo, estos se relacionan con el reconocimiento profesional, definición de funciones, reconocimiento económico, autonomía profesional, buen ambiente laboral, entre otros. Asimismo, refieren que el personal de enfermería no es consciente de que además de la motivación extrínseca existe y se requiere de la motivación intrínseca.

Chiavenato (2013), define la motivación como el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea; debe existir una interacción entre el individuo y situación que viva en un momento determinado, la consecuencia de esa interacción es lo que origina que esa persona esté o no motivada. Podemos decir, que la motivación es el motor en el comportamiento humano, va desde lo personal hasta los logros que involucran su núcleo familiar, empresarial y el entorno en que se desenvuelve.

Teorías de la motivación

A continuación, esbozaré las principales teorías de la motivación, entre las que se encuentran las siguientes:

La teoría de la motivación de Abraham Maslow, jerarquiza las necesidades como fisiológicas, de seguridad, de afecto y pertenencia, de autoestima y de autorrealización; así mismo, considera que el objetivo último de toda acción humana es la autonomía y la autodirección.

La teoría de Frederick Herzberg, basada en su análisis del trabajo, habla de los factores motivacionales e higiénicos como determinantes de la motivación y satisfacción del trabajo.

La de teoría de David McClelland, que ubica la motivación dentro de una situación afectiva de acercamiento o alejamiento, comportamientos que el sujeto aprende a edad temprana. Este autor desarrolla una metodología para medir las motivaciones de logro, poder y afiliación.

Motivación eje central y fundamental en la vida de los seres humanos, buscas empleo o estudias porque algo te motiva hacerlo, de allí su importancia. Los Psicólogos inician el estudio del comportamiento humano para poder comprender que desencadena la motivación y ciertas conductas en el individuo, lo que los llevó a la generación de explicaciones o teorías. Estas teorías son adoptadas por la Administración como una manera de buscar el logro de los objetivos organizacionales y tratar de mantener un adecuado ambiente de trabajo, donde los trabajadores se sientan motivados y por ende sean más productivos. Por ello es común oír dentro de las organizaciones expresiones como “hay que motivar a nuestro personal para que trabaje más y produzca mejor”, es posible que los gerentes en la actualidad enfrenten los retos que implican motivar a los trabajadores para obtener mejores resultados, con eficacia, calidad e innovación, así como satisfacción y compromiso.

Factores motivacionales en el profesional de enfermería.

López J (2011), denomina factores a toda fuerza o condición que cooperan con otras para producir una situación o comportamiento. También se denomina factores a la influencia subyacente responsable de parte de la variabilidad de algunas manifestaciones conductuales, por consiguiente, constituye una influencia sobre la conducta que es relativamente independiente de otras influencias y posee una naturaleza unitaria.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, podemos decir que existen diferentes factores motivacionales que van a determinar la conducta de una persona, en el caso de los profesionales de enfermería, también el modelo circundante social representa una parte vital de la relación de sus acciones y actitudes; así también la orientación a sus actividades. Por lo tanto, el desempeño de una función se ve favorecido o afectado por determinados factores, los cuales según diversos autores se pueden clasificar en factores intrínsecos o personales, extrínsecos o sociales, o culturales.

Arbaiza (2013), refiere que Herzberg promulgó la teoría de los dos factores que condicionan los comportamientos humanos: factores motivacionales y factores higiénicos.

Los factores motivacionales o intrínsecos, están relacionados con el puesto de trabajo, su contenido funcional y desempeño de sus actividades; por ende, los estímulos positivos motivan al individuo en su trabajo y dan como resultado una satisfacción personal. Estos factores incluyen sentimientos individuales de desarrollo profesional, reconocimiento de los demás y propia autoestima. Asimismo, los factores higiénicos o extrínsecos, se encuentran relacionados con el sentimiento del hombre en relación a la institución: condiciones de trabajo, salario, relaciones humanas profesionales, clima y atmósfera de la organización. Estos factores no provocan en sí satisfacción, pero si generan insatisfacción por lo que Herzberg los llama factores insatisfacientes.

Motivación intrínseca.

La motivación intrínseca proviene del interior, de uno mismo. Es la clase de motivación que aparece cuando hacemos algo que disfrutamos; cuando la tarea en sí misma es la recompensa. Piensen en algo que aman hacer - quizás los videojuegos, tocar la guitarra, cocinar, pintar... cualquier actividad que disfruten. Nunca lo retrasan o evitan hacer, ¿no? Hasta parece tonto si quiera preguntarlo - ¡Por supuesto que no! ¡De hecho, lo más probable es que dejen de hacer otras tareas para poder disfrutar estas! Una buena manera de armar nuestra lista de tareas pendientes para que sea más fácil de cumplir es agregar la mayor cantidad de cosas que amamos hacer. A veces pueden ser difíciles, o sintamos algo de resistencia por empezar - pero una vez que comencemos, nos resultará divertido.

En algunos casos, esto puede resultar en tener que repensar nuestra carrera o estilo de vida. Si nuestra vida consiste de una serie de actividades molestas o poco atractivas, ¿cómo llegamos a esa situación? ¿Qué podemos hacer para cambiarlo?

Cuando estamos haciendo algo que nos genera motivación intrínseca, vamos a encontrar que:

- Es bastante fácil mantener la concentración.
- Deseamos hacerlo bien porque la tarea se merece el mejor esfuerzo.
- Lo haríamos más allá de obtener dinero o recompensa de cualquier tipo.

La motivación intrínseca es una fuerza poderosa, y también depende de nuestro estado de ánimo; cuando nos sentimos alegres y positivos es más probable que disfrutemos las tareas que cuando nos sentimos tristes. Por otro lado, también existen algunas tareas no hay forma de que disfrutemos hacerlas. Ahí es cuando aparece la motivación extrínseca.

Motivación extrínseca.

La motivación extrínseca proviene de exterior. Es el tipo de motivación que nos lleva a hacer algo que no queremos mucho... porque sabemos que al final habrá una recompensa. Piensen en las cosas de su vida que hacen para lograr una meta en particular: quizás estudian mucho en la universidad no porque les guste estudiar, sino porque quieren obtener un título. O quizás trabajan en algún trabajo aburrido porque quieren la paga. Es probable que limpien su casa a diario porque probablemente quieran vivir en un lugar placentero - y no porque les guste limpiar en sí mismo.

A veces las personas piensan que la motivación extrínseca es superficial o vacía, pero puede ser una fuerza muy poderosa. La mayoría de las cosas difíciles se vuelven más tolerables cuando tenemos algo que obtener al final. Con la motivación extrínseca encontraremos que:

- Resulta más difícil concentrarnos, al estar tentados a retrasar la tarea.
- Completar la tarea con un grado de calidad para obtener recompensa, pero no nos importa que sea perfecta o alcance la excelencia.
- Vamos a estar mucho más negados a hacerla si no hay recompensa.

La motivación extrínseca es más fácil de crear que la motivación intrínseca. Si tenemos una lista de tareas pendientes, que no nos interesan en lo más mínimo, ¿podemos encontrar alguna motivación extrínseca? Podría ser:

- Prometernos alguna recompensa al final (una galletita, una película, o alguna otra cosa "para mí").
- Enfocarnos en la meta y no en el proceso - el resultado terminado.
- Encontrar alguna forma de que la tarea terminada nos brinde reconocimiento público (es más fácil decirlo que hacerlo, podría ser

unirnos a alguna organización que se enfoque en esa área en particular).

Factores motivacionales intrínsecos.

Arbaiza (2013), refiere que Herzberg denomina factores motivacionales intrínsecos o de higiene, a aquellos asociados con el interior de la persona y por tanto se ven relacionadas con las necesidades secundarias. Estas estarían guardando relación con el puesto en donde se desempeña la persona y promueven en ella una satisfacción duradera. Es decir, como esencialmente se siente el individuo en relación con su trabajo.

Los factores intrínsecos, están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el progreso profesional, el reconocimiento, trabajo en sí mismo, el logro, responsabilidad, realización, etc., y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.

Arbaiza (2013), refiere que Herzberg sostiene que el efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es más profundo y estable; cuando son óptimos provocan la satisfacción en las personas. Sin embargo, cuando son precarios, la evitan. Herzberg los denomina factores de satisfacción profesional de las personas son totalmente independientes y distintos de los factores responsables de la insatisfacción profesional: Lo opuesto de la satisfacción profesional no es la insatisfacción sino ninguna satisfacción profesional; de la misma manera, lo opuesto de la insatisfacción profesional es ninguna insatisfacción profesional, y no la satisfacción.

De acuerdo con Herzberg, los factores motivacionales intrínsecos los cuales conducen a la satisfacción en el trabajo son independientes y diferentes de

los que conducen al descontento en el trabajo. Por tanto, los administradores que buscan eliminar factores que creen el descontento en el trabajo pueden traer armonía, pero no necesariamente motivación.

Trabajo en sí mismo: Recordemos que el trabajo de forma general es una actividad humana, que por sí sola no tiene un fin, sino por el contrario es un medio para alcanzar un fin, se realiza para conseguir algo a cambio u obtener un beneficio el cual es distinto a la actividad laboral misma, así el trabajo resulta ser intencional y propositivo. Pero el trabajo en sí mismo va más allá se relaciona con la naturaleza del trabajo es decir la valoración del trabajo abarca la compensación no sólo material sino también psicológica y social. En palabras más sencillas se diría cuan atrayente es el trabajo en sí mismo.

Desarrollo personal: Es definido como una experiencia que nace de las interacciones a nivel individual y grupal, que han de permitir el desarrollo y optimización de habilidades y destrezas para comunicarse, para relacionarse con los demás, para tomar decisiones, que le permita conocerse mejor así mismo y los demás, con el objetivo de crecer y ser más humano. Esto depende nuestra percepción y los objetivos propuestos, es un proceso de superación para desarrollarnos plenamente en diferentes aspectos de nuestra vida. Describe lo que las personas deben ser capaces de realizar en las situaciones de trabajo, y en su vida personal; es decir, son especificaciones que para cada realización persiguen determinar el comportamiento de las personas en los niveles de profesionalidad requeridos para un área ocupacional dada.

Desarrollo profesional: El desarrollo profesional es el proceso por el que las personas progresan a través de una serie de etapas caracterizadas por distintas tareas de desarrollo, actividades y relaciones. El desarrollo profesional es la construcción de la identidad profesional que va a pretender aumentar la satisfacción en relación al ejercicio de la profesión, mediante una mayor comprensión y mejora de la competencia profesional (Medina, 1998). Las oportunidades de capacitación son consideradas parte del desarrollo

profesional, dado que le permite al personal estar capacitado para hacer un buen trabajo y al personal con potencial y buen desempeño poseer alternativas reales de desarrollo, es decir le permite adquirir nuevas habilidades para desarrollarse profesionalmente dentro de la institución.

Responsabilidad: Es un valor que hace referencia a aquella persona que toma decisiones conscientemente y acepta las consecuencias de sus actos, dispuesto a rendir cuenta de ellos. La responsabilidad es la capacidad de dar respuesta de los propios actos. La responsabilidad profesional es la obligación de sufrir las consecuencias de los actos profesionales, desde el punto moral, social y legal. Asimismo, la responsabilidad es la condición fundamental para el ejercicio de la actividad para que ha sido capacitada y cuya incorrecta aplicación lo coloca en la obligación de responder ante la justicia por el reproche que esta formule. La responsabilidad profesional tiene como objetivo evitar toda falta voluntaria y disminuir en lo posible el número de faltas involuntarias por debilidad humana, flaqueza propia o negligencia ajena.

Reconocimiento: Reconocer el comportamiento y desempeño de los empleados se traduce en positivos efectos al ampliar los niveles de satisfacción y retención, así como mejorar la rentabilidad y productividad de la organización a todos los niveles y a un bajo coste. Las personas se sienten apreciadas, posee una actitud positiva, mayor confianza en sí mismo y habilidad por contribuir y colaborar. En el reconocimiento está inmersa la necesidad de que los demás reconozcan en el individuo su competencia y el merecido respeto por parte de los propios colegas, el hombre desea que los demás se den cuenta y lo admiren, por lo que es común esperar recibir un elogio y reconocimiento por un trabajo bien realizado por parte del supervisor. El reconocimiento formal, se utiliza para felicitar un empleado por sus años en el hospital, premiar un buen servicio, existen dos partes bien diferenciadas, lo intangible que es donde emana la comunicación emocional y lo tangible que es el vínculo que se utiliza para hacer que la experiencia sea memorable.

Logro: Significa conseguir o alcanzar lo que desea. Lo importante es que los logros hagan resaltar las aptitudes, conocimientos y el potencial de la persona; por ende, el concepto más usado para expresar beneficios económicos, aunque también lo usaban para referirse a conseguir algo beneficioso, esta última acepción es la que está implícita, además, en el verbo lograr.

Factores motivacionales extrínsecos.

Arbaiza (2013), refiere que Herzberg, también denominados factores de higiene y están relacionados con la insatisfacción, estos factores son externos y se ven asociados a las necesidades primarias. Se ve localizado en el ambiente que rodean a personas y abarcan condiciones donde desempeñan su labor, estas condiciones son administrativas y decididas por la institución, los factores extrínsecos están fuera del control de las personas. Asimismo, manifiesta que se define en contraposición de la intrínseca, como aquella que procede de afuera y que conduce a la ejecución de una tarea. Todas las clases de emociones relacionadas con resultados se asume que influyen en la motivación extrínseca de tareas.

Arbaiza (2013), refiere que Herzberg destaca que tradicionalmente, sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de los empleados: el trabajo era considerado una actividad desagradable, y para lograr que las personas trabajaran más se hacía necesario apelar a premios e incentivos salariales, liderazgo democrático, políticas empresariales abiertas y estimulantes, es decir, incentivos, externos al individuo, a cambio de su trabajo. Más aún, otros incentivan el trabajo de las personas por medio de recompensas (motivación positiva), o castigos (motivación negativa).

Leiva (2014), sostuvo que los factores que intervienen en la motivación laboral del profesional de enfermería, pues se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que se desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administrativas y decididas por la empresa, los

factores higiénicos están fuera del control de las personas. Los principales factores higiénicos son: el salario, el estatus, condiciones laborales, seguridad laboral, factor de vida persona, supervisión adecuada, etc. Cuando los factores higiénicos son óptimos, solo evitan la insatisfacción de los empleados, pues no consiguen elevar consistentemente la satisfacción, y cuando la elevan, no logran sostenerla por mucho tiempo.

Supervisión adecuada: Es un proceso sistemático de control, seguimiento, orientación, asesoramiento y formación, con un fin tanto administrativo y educativo, que una persona ejerce sobre otra dentro de una institución con la finalidad de aumentar el rendimiento laboral de esta, hacerla más competitiva y esta forma asegurar que los servicios ofrecidos sean de una buena calidad.

Condiciones de trabajo: Se vincula con el estado del entorno laboral. Los daños que se presenten en la salud sucedidos por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales resultan de exponerse a factores de riesgo dentro del lugar de trabajo y refleja una deficiente organización dentro de la misma. Por tanto, las condiciones de trabajo generan riesgos para la seguridad y salud del trabajador (OIT, 2014). La OIT (2014) menciona que la condición de trabajo de un puesto laboral se encuentra compuesta por varios tipos entre ellas son las condiciones físicas en que se realiza el trabajo (iluminación, comodidades, tipo de maquinaria, uniforme), la condición medioambiental (contaminación) y las condiciones organizativas (duración de la jornada laboral, descansos, entre otra).

Seguridad laboral: Es también conocida como higiene en el trabajo, históricamente ha pasado por diferentes etapas abordando solo la protección del trabajador cuando sufría un accidente y la reparación por el daño que sufriera, actualmente no sólo se refiere a prevenir o evitar que se presenta un siniestro, sino por el contrario es prevenir el riesgo laboral en el trabajador, esto quiere decir que se reduzca al mínimo o se elimine los riesgos a los cuales se pueda ver expuesta el trabajador.

Además, es importante la prevención puesto que ello implica anticiparse en generar las condiciones óptimas para evitar que ocurran sucesos involuntarios. El prevenir riesgos laborales implica la intervención en el proceso de trabajo para lograr mejorarlo y de esta forma se evite que los trabajadores vean mermada u afectada su salud como resultado de ejercer sus tareas y/o labores (OIT, 2014).

Relaciones Interpersonales: Para Bisetti (2015), en palabras sencillas las relaciones interpersonales son interacciones recíprocas que se dan entre dos o más personas. Lo importante de formar lazos con otros según, Ryff y Singer (2000), es que los vínculos de calidad con los otros están universalmente considerados como centrales para una existencia óptima. Las relaciones interpersonales generan emociones tanto positivas o negativas; es decir, la persona experimentara situaciones desagradables y atractivas.

Status: Es sinónimo de prestigio, está relacionado con la posición de la persona dentro de la sociedad. La Real Academia Española (2014) la define como “Posición que una persona ocupa en la sociedad o dentro de un grupo social”. Se puede mencionar dos tipos de status uno que es el adscripto que es inalterable y viene establecido por condiciones que ubican a la persona desde su nacimiento y el status adquirido que es la posición social que la persona puede acceder a lo largo de su vida.

Salario: Es la compensación que recibe una persona obrera o empleada (profesional de enfermería) por ceder al empleador sus derechos en relación al trabajo que realiza. Es un precio al trabajo que se realiza, cuya magnitud o escala remunerativa se da en relación a lo que necesita el trabajador para su subsistencia y la permanencia en el trabajo.

Cerdeño (2011), sostuvo que este trabajo abordamos principalmente la teoría de Motivación – Higiene planteada por Herzberg donde afirma que los factores motivadores o intrínsecos producen satisfacción y los factores higiénicos o

extrínsecos, se asocian a la insatisfacción cuando no están adecuadamente abordados. Una motivación extrínseca estaría también provocada por la activación de una serie de necesidades, valores, metas, pero desarrolladas a partir de aspectos motivacionales que no son propios de la actividad que realiza la persona para conseguirlos y de los cuales experimenta un control externo ya que esa actividad sería realizada para obtener un beneficio; no sería un fin en sí mismo sino un medio para conseguir un fin.

DESEMPEÑO LABORAL

Según Chiavenato (2012), el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados; éste constituye la estrategia individual para lograr los objetivos.

Para Salas (2011), el desempeño laboral es la aptitud o capacidad de desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión.

Según Robbins (1999), el desempeño laboral es la medición de resultados. Se limita a formular la pregunta “¿hiciste el trabajo?”. Por consiguiente, para premiar a los integrantes de una organización se requiere un criterio aceptado para definir el desempeño (rendimiento).

Podemos decir que el desempeño laboral es la conducta de una persona ejecutando su trabajo, en término de los resultados que produce y la satisfacción que logra haciéndolo, de allí que sea muy importante las competencias que tenga cada trabajador para lograr el mejor cometido en el cumplimiento de las tareas del cargo que ocupa en la organización.

El desempeño laboral es la aplicación de habilidades, capacidades y destrezas, que el cargo requiere del responsable del mismo para el

cumplimiento eficiente de sus actividades laborales. Asimismo, diremos que es el comportamiento o forma de actuar del trabajador para cumplir de manera competente los deberes u obligaciones inherentes al puesto de trabajo.

De otro lado Herzberg (2010), señala que el “Desempeño laboral es la calidad y capacidad de trabajo de los miembros de una organización con la finalidad de alcanzar metas y objetivos”. Explica el desempeño laboral a través de tres dimensiones: productividad, competencia y relaciones interpersonales.

El desempeño es un término utilizado en la gestión de recursos humanos, se habla hoy de la evaluación del desempeño como parte del proceso de control de la administración de recursos humanos. El desempeño es definido según la OECD/CAD (2013) como “medida en que una intervención para el desarrollo o una entidad que se ocupa de fomentar el desarrollo actúa conforme a criterios/ normas/ directrices específicas u obtiene resultados de conformidad con metas o planes establecido”.

Para Chiavenato (2012) “es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”.

Wayne (2014), sostuvo que la administración de desempeño se define como un proceso el cual busca asegurar que los procesos organizacionales se ejerzan a tiempo, de esta forma se logra una productividad máxima de los empleados, de equipos y de la organización misma; considerándose un elemento importante para el logro las metas estratégicas organizacionales al poder medirse y con ello valorar la fuerza del trabajo.

El desempeño entonces viene dándose en la forma como cada persona ejerce su trabajo dentro la institución acorde a sus normas y directivas presentes, pero hablar de desempeño laboral de un profesional de salud es un tanto diferente esto debido a que el comportamiento de ellos se da durante el

proceso de atención a los usuarios y el brindar una buena calidad de atención depende en gran medida también de los recursos disponibles en la institución.

El desempeño laboral es definido entonces en el marco de la salud como: El desempeño laboral es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud / enfermedad de la población; en el cual influye a su vez, de manera importante el componente ambiental. Asimismo, los criterios del desempeño son:

Rasgos de personalidad. Algunos rasgos de personalidad en los empleados que pueden ser actitudes, apariencia e iniciativa podrían ser evaluados, sin embargo, se presta a ser parcial y subjetivo en algunas ocasiones por ello se debe actuar con cautela al hacerlo. A pesar de ello ciertos rasgos de personalidad que demuestren conexión con el desempeño resultan apropiados siempre el trabajo estos podrían ser adaptabilidad, buen juicio, la apariencia y las actitudes (Wayne, 2010)

Competencias. “Las competencias incluyen un amplio rango de conocimientos, habilidades, rasgos de personalidad y formas de comportamiento que pueden ser de naturaleza técnica, los cuales están relacionados con las habilidades interpersonales o que se orientan hacia los negocios”. Es por tanto que al momento de realizar la evaluación del desempeño se debe tomar en consideración aquellas competencias que se encuentren relacionadas o vinculadas al éxito en el puesto de trabajo.

Logro de metas. Cuando una organización considera que los fines tienen más relevancia que los medios aplicados para alcanzarlos, entonces el logro de las metas es el factor apropiado susceptible de evaluación. Estos resultados evaluados han de ser los que conducen al éxito de la empresa. Estos se pueden dar en diferentes niveles que resulta tal vez las utilidades o la participación en el mercado su meta a diferencia de organizaciones que buscan la satisfacción del cliente o cumplimiento de plazos establecidos.

Potencial de mejoramiento. Las empresas deben enfatizar siempre en el futuro, incluyendo los comportamientos y resultados necesarios para poder desarrollar el potencial de los empleados de esta forma se va permitir el alcance de las metas organizaciones. Estos criterios de desempeño mencionados no son mutuamente excluyentes, se pueden combinar estos enfoques. Esto quiere decir se puede adaptar diferentes puntos para realizar un instrumento de evaluación del desempeño adaptando este al criterio que considera la empresa o institución como necesario en sus empleados.

Dimensiones de desempeño laboral.

Para Benavides (2012), sostuvo que el desempeño laboral lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorará su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos.

La administración de desempeño se define como un proceso el cual busca asegurar que los procesos organizacionales se ejerzan a tiempo, de esta forma se logra una productividad máxima de los empleados, de equipos y de la organización misma; considerándose un elemento importante para el logro las metas estratégicas organizacionales al poder medirse y con ello valorar la fuerza del trabajo (Wayne, 2010).

El desempeño entonces viene dándose en la forma como cada persona ejerce su trabajo dentro la institución acorde a sus normas y directivas presentes, pero hablar de desempeño laboral de un profesional de salud es un tanto diferente esto debido a que el comportamiento de ellos se da durante el

proceso de atención a los usuarios y el brindar una buena calidad de atención depende en gran medida también de los recursos disponibles en la institución.

El desempeño laboral es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como en las relaciones interpersonales que se crean en la atención del proceso salud / enfermedad de la población; en el cual influye a su vez, de manera importante el componente ambiental. Por tanto, existe una correlación directa entre los factores que caracterizan el desempeño profesional y los que determinan la calidad total de los servicios de salud.

Productividad.

Según Herzberg (2010), definen la productividad como el volumen total de bienes producidos, dividido entre la cantidad de recursos utilizados para generar esa producción. En la presente investigación la dimensión productividad, lo manejamos como sinónimo de rendimiento, toda vez al verse relacionada con la eficiencia y de efectividad. La eficiencia es la capacidad de lograr un resultado óptimo u adecuado utilizando la mínima cantidad recursos posibles, mientras que la efectividad se centra directamente en la capacidad de alcanzar los objetivos trazados. Por tanto, para ser productivo un empleado es necesario ser eficiente y efectivo en el trabajo que realiza. En la presente investigación la dimensión productividad, lo utilizamos como sinónimo de rendimiento, éste a su vez se encuentra vinculado al de eficiencia y de efectividad del empleado. La eficiencia es la capacidad de lograr un resultado óptimo utilizando la menor cantidad posible de recursos, mientras que la efectividad se centra directamente en la capacidad de obtener el efecto que se desea o espera. En ese sentido, para llegar a ser productivo un empleado debe procurar ser siempre eficiente y efectivo a la vez.

Puertas, Rodríguez, Alvarado, Pineda y Rodríguez (2012), sostuvieron el término productividad entonces está asociado a tres palabras conocidas

eficiencia, eficacia y efectividad para que se pueda lograr un buen desempeño tanto individual como a nivel organizacional y siempre asociado a la calidad. En resumen, se puede decir que la eficiencia es lograr o alcanzar un máximo resultado u objetivo planteado haciendo uso de mínimos recursos, la eficacia es llegar a alcanzar la mayor parte objetivos propuestos se asocia también a la medida en que lo producido o actividad realizada satisface las necesidades o expectativas del cliente, y efectividad es el grado en que los objetivos trazados son cumplidos en tiempo esperado y con los costos posibles entre eficiencia y eficacia. Estos tres términos son los que se abordaran en el presente estudio de investigación toda vez que al cumplirse la eficiencia, eficacia y efectividad en una institución se podrá decir que es productivo.

Competencia.

Por otra parte, Herzberg (2010), se refiere a las competencias como “un comportamiento manifiesto, observable y medible directamente, que la persona muestra en el desempeño competente de las funciones de un puesto de trabajo. Las competencias incluyen un amplio rango de conocimientos, habilidades, rasgos de personalidad y formas de comportamiento que pueden ser de naturaleza técnica, los cuales están relacionados con las habilidades interpersonales o que se orientan hacia los negocios. Es por tanto que al momento de realizar la evaluación del desempeño se debe tomar en consideración aquellas competencias que se encuentren relacionadas o vinculadas al éxito en el puesto de trabajo. Según, Wayne (2010), la competencia la define como el comportamiento manifiesto, observable y medible directamente, que la persona muestra en el desempeño competente de las funciones de un puesto de trabajo.

Louffat (2012), sostuvo que a nivel individual las competencias personales o del trabajador que se encuentra desempeñándose en un determinado puesto está constituido por las dimensiones conocimientos personales, habilidades personales y actitudes personales. Así los conocimientos personales hacen

referencia a los conocimientos teóricos sobre un tema o asunto tanto en cantidad como calidad de estos, las habilidades personales se encuentran sujetas a la capacidad de llevar a la práctica estos conocimientos, y por último la actitud personal es aquella capacidad que tiene para tener la voluntad y deseos de ejecutar lo que se conoce y considera válido o verdadero, pero todo esto en base a los principios y valores de la persona.

Se puede resumir que, de estos tres componentes de la competencia, por lo general se le da más importancia al rubro de conocimientos y habilidades, aunque actualmente está revalorizándose las actitudes, porque esto si bien es cierto no es tangible está adherido al ser humano de forma abstracta sustentado en valores y principios que rigen su vida. (Louffat, 2012).

Relaciones interpersonales.

Según Herzberg (2010) define a las relaciones interpersonales, como el conjunto de manifestaciones, actitudes, conductas, comportamientos basados en el mundo emocional del ser humano. Lo cierto es que las emociones positivas o negativas producen reacciones en el organismo humano que influyen en los cambios de comportamiento de los individuos. Las relaciones son las percepciones de parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinado” (Herzberg, 2010). El investigador considera que el estudio de las dimensiones productividad, competencia y relaciones interpersonales de los empleados de una organización pública o privada son vitales, en la medida que permita a los directores y gerentes, conocer la problemática de sus organizaciones y tomar decisiones acertadas para lograr organizaciones fuertes, exitosas y eficientes con trabajadores motivados y con altos índices de rendimiento laboral.

Existen beneficios que se asocian a las buenas relaciones interpersonales como son según: Araujo y Leal (2014), incide sobre la felicidad (personas con

buenas relaciones son más felices); en la salud mental (las relaciones interpersonales sirven como apoyo social para reducir estrés); e incluso en la salud física, ya que la salud corporal, la recuperación de las operaciones y la esperanza de vida se ven influidas por la calidad de las relaciones.

González (2012), sostuvo que las relaciones interpersonales son las que dan dirección, fuerza y sentido a las metas humanas, es a través de estas que las personas pueden obtener felicidad o tristeza. Las buenas relaciones interpersonales favorecen en campo individual se alcanza la satisfacción de emociones, la superación personal y la plenitud como seres humanos, también se puede influenciar sobre otros para que éstos alcancen sus metas. En el ámbito social se observa que las personas con mejor capacidad de relaciones interpersonales llegan a tener más logros como individuos y dan estímulo a quienes los rodean para que sean más creativos y responsables.

TEORÍA DE ENFERMERÍA DE PATRICIA BENNER.

La Teoría de Patricia Benner brinda la oportunidad de considerar diferentes maneras de ver y hacer las cosas, lo que se asume como un estímulo al pensamiento; según opinión de los autores, cuando se estudia la evolución laboral y profesional del Licenciado en Enfermería, se comprende cómo los cambios que se han originado en el entorno laboral y social han estado influenciados por factores tecnológicos, económicos, sociales y políticos; se le puede aplicar el criterio de Benner: "Enfermeras de un nivel de experiencia muy elevado en determinados campos podrían clasificarse no obstante, como principiantes en otras áreas o situaciones que no les resulten familiares". A medida que el profesional adquiere experiencia, el conocimiento clínico se convierte en una mezcla de conocimiento práctico y teórico. Es sus estudios demostró que la adquisición de conocimientos y habilidades, se adquieren más fácilmente cuando se construyen bajo una base sólida.

Esta clasificación que realiza ella, fortalece la idea de que la experiencia enriquece la formación de enfermería, ya que en etapas iniciales se presentan inseguridades en el manejo de los pacientes, se viven las primeras experiencias con la muerte, y el aprendizaje se realiza a través de la observación de pares y otros profesionales. Además, estos niveles de adquisición permitieron a Benner ubicar a los profesionales de enfermería dentro de su propio contexto de aprendizaje, ofreciéndoles a cada uno la oportunidad de conocer sus fortalezas y debilidades.

La esencia a la que se convoca como ciencia y profesión, es a crear, a innovar e integrar un pensamiento enfermero que viabilice la organización como factor crítico para el mejoramiento de la calidad de los cuidados. Para lograrlo se hace imprescindible un ambiente de trabajo donde se cultive el aprecio, la confianza, el respeto, la motivación (intrínseca y extrínseca), y prevalezca el poder de las ideas lo que implica tener una visión sistemática y holística en la identificación de los niveles del ejercicio de enfermería (desempeño laboral).

2.2. Estudios previos.

Antecedentes Internacionales.

Alvarado, Fandiño y Torres (2016), en Bogotá: Colombia, realizaron un estudio titulado: Factores motivacionales hacia el trabajo en el Departamento de Enfermería de un hospital de cuarto nivel en la ciudad de Bogotá. El objetivo fue determinar los factores motivacionales hacia el trabajo en el Departamento de Enfermería. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal y de diseño correlacional. La población estuvo conformada por 398 profesionales de enfermería. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Los resultados fueron que las condiciones motivacionales internas evidencia que el 6,6% se encuentran en un nivel alto, 89,7% medio y 3,7% bajo. Conclusión: Las variables con mayor percepción de interés fueron:

autorrealización, dedicación a la tarea y grupo de trabajo, y las de menor interés fueron: logro, expectación y promoción; es decir, que la mayoría se motivan principalmente a partir de condiciones externas.

Barrios (2012), en Caracas: Venezuela, realizó un estudio titulado: Motivación y desempeño laboral en profesionales de enfermería. Caso: Hospitales Tipo IV de la Región Centrooccidental. El objetivo fue identificar los factores que inciden en la motivación, la satisfacción y el desempeño laboral. La metodología utilizada fue de enfoque cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal y de diseño correlacional. La población estuvo conformada por 398 profesionales de enfermería. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Los resultados fueron que la motivación fue media en un 58.3% y baja 41.7%; y el desempeño laboral fue mínimo 33.6% y máxima 54.7%. Conclusión: Los resultados obtenidos podrán servir para el esbozo de un plan de acción a futuro, que facilite la dirección del potencial humano y que permita los factores higiénicos y motivacionales en los trabajadores; e incentive una atención efectiva que incida positivamente en el cuidado que se debe dar a los pacientes de los Hospitales objeto de un estudio en la investigación.

Puertas M, Rodríguez Y, Alvarado A, Pineda J, Rodríguez R (2013), en Barquisimeto Venezuela, realizaron un estudio titulado: Factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Central Universitario Dr. Antonio María Pineda. El objetivo fue determinar los factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería en el Hospital Central Universitario Dr. Antonio María Pineda. El método fue descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 57 personas. La técnica fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo escala de Likert. El factor motivador mayor es el amor a la labor que realizan, aspecto que contribuye positivamente en el desempeño, sin embargo, este último queda limitado por el ambiente en que se desenvuelve carente de las necesidades básicas y con poco reconocimiento, remuneración

injusta y sin ninguna recompensa. Conclusión: Estos resultados permiten afirmar que se deben implementar estrategias que incrementen los factores motivadores que le permitan desempeñarse en un ambiente adecuado, situación que influye en la actitud motivacional del personal de enfermería y redundando en una prestación de servicio de alta calidad al individuo, familia y comunidad.

Moya S (2013), en Cantabria España, realizó un estudio titulado: Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería en un área quirúrgica del Hospital Universitario Marqués de Valdecilla. El objetivo fue determinar la motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería en un área quirúrgica del Hospital Universitario Marqués de Valdecilla. El estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario Font Roja de satisfacción laboral. Conclusión: Las conclusiones fueron entre otras que: Las fuentes que generan satisfacción han resultado ser las relaciones con los compañeros, el propio trabajo y la competencia profesional. Por el contrario, los encuestados se sentían insatisfechos con el reconocimiento, la promoción profesional y la tensión relacionada con el trabajo. Se encuentran diferencias significativas entre el personal fijo de mañana y a turnos, el personal fijo de plantilla y los contratos temporales, y en relación al tiempo trabajado.

Antecedentes Nacionales.

Cárdenas, Velasco y Fabela M (2013), en Lima: Perú, realizó un estudio titulado: Desempeño laboral del profesional de enfermería: una visión de género. El objetivo fue identificar el desempeño profesional del personal de enfermería. El enfoque teórico referido a la sociología de las profesiones, de tipo exploratorio, cualitativo, entrevistas a profundidad a 20 enfermeras. Se exploraron núcleos problemáticos como condición de género, desempeño profesional y satisfacción personal, laboral y profesional, mediante análisis de contenido. El desempeño profesional, la satisfacción y el reconocimiento laboral de las enfermeras se vinculan a situaciones de género, tales como

liderazgo, toma de decisiones, o salarios, lo cual disminuye oportunidades de desarrollo. Conclusión: El profesional de enfermería aún no cuenta con el reconocimiento laboral acorde a su desempeño profesional, ni con el liderazgo que impacte en la autonomía profesional, lo que las limita en la toma de decisiones gerenciales y poseer un bajo estatus profesional y reconocimiento social.

Reynaga (2015), en Andahuaylas: Perú, realizó un estudio titulado: Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, cuyo objetivo fue determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral del personal, en base a tres dimensiones de la motivación (dimensión la intensidad, la dirección y la perspectiva). Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión sobre la motivación y desempeño laboral a 100 personales entre hombres y mujeres, los cuales son médicos; enfermeras, obstetras; técnicos en enfermería y especialista en laboratorio. El tipo de estudio fue aplicado, con enfoque correlacional, el diseño fue de tipo no experimental y transaccional, la población fue de 458 obteniéndose como muestra a 100 trabajadores, para la recolección de datos se usó cuestionarios. Conclusión: Como conclusión del mismo la motivación influye directamente en el desempeño laboral del personal, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente.

Leiva R (2014), en Lima: Perú, realizó un estudio titulado: Factores que intervienen en la motivación laboral del profesional de enfermería de sala de operaciones del Hospital Nacional Dos de Mayo. El objetivo fue determinar los factores que intervienen en la motivación laboral del profesional de enfermería. El estudio fue de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo y de corte transversal. La población estuvo conformada por 30 enfermeras. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. El 63% refieren que está presente y 37% ausente. En la dimensión motivación intrínseca 63% expresan que está presente y 37% ausente. En la dimensión

motivación extrínseca 67% expresan que está presente y 33% ausente. Conclusión: Los factores que intervienen en la motivación laboral del profesional de enfermería de Sala de Operaciones del HNDM, el mayor porcentaje expresan que está presente; de igual manera en la dimensión intrínseca referido a las oportunidades de trabajo, por su vocación de servicio, y por sentirse muy orgulloso al trabajar en la institución; y en la dimensión extrínseca porque les hace sentirse altamente competente, el ambiente donde labora está libre de riesgo físico, biológico, ambiental y químico; asimismo, la iluminación, ventilación y limpieza es excelente.

Zúñiga R (2013), en Piura Perú, realizó un estudio titulado: Relación entre la motivación laboral y la producción quirúrgica de los trabajadores del Hospital II ESSALUD – Talara. El objetivo fue determinar la relación entre la motivación laboral y la producción quirúrgica de los trabajadores de salud. El estudio fue de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. La obtención de datos se efectuó a través de encuestas de no motivación con factores específicos del trabajo y el desempeño, se evaluó aplicando un sistema de valoración del rendimiento laboral. Los resultados encontrándose un alto porcentaje de no motivación en relación con el sueldo recibido 88.59 %, y los ascensos 77.84 %; por otro lado, la evaluación del desempeño fue buena en forma global para cada grupo ocupacional. Conclusión: Un alto porcentaje de no motivación en relación con el sueldo recibido y los ascensos; por otro lado, la evaluación del desempeño fue buena en forma global para cada grupo ocupacional.

2.3. Marco conceptual

- 1) **Autoevaluación.** Actividad programada y sistemática de reflexión acerca de la propia acción desarrollada, sobre la base de información confiable, con la finalidad de emitir juicios valorativos fundamentados, consensuados y comunicables. Esta actividad debe, a su vez, ser efectiva para recomendar acciones orientadas a la mejora.

- 2) **Capacidad.** Habilidad de un individuo, una organización o un sistema para desempeñarse eficazmente, eficientemente y de manera sostenible.
- 3) **Competencias.** Características personales que han demostrado tener una relación con el desempeño sobresaliente en un cargo/rol determinado en una organización en particular.
- 4) **Comportamiento.** Es la manera de proceder que tienen las personas u organismos, en relación con su entorno o mundo de estímulos. El comportamiento puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, público o privado, según las circunstancias que lo afecten.
- 5) **Comportamiento organizacional.** Estudio de los individuos y de los grupos dentro del ámbito de la organización.
- 6) **Confidencialidad.** Propiedad de la información mediante la cual se garantizará el acceso a la misma solo por parte de las personas que estén autorizadas. Es de alguna manera lo que se dice o hace en confianza y con seguridad recíproca entre dos o más individuos.
- 7) **Cultura de evaluación.** Cultura de una organización que valora la evaluación y busca soluciones a los problemas, y para lograrlo ensaya soluciones tentativas y pondera los resultados y las consecuencias de lo ejecutado, manteniéndose en un ciclo sin fin de supuesto–acción–prueba evidente–revisión, que es característico de la práctica científica acertada y de la buena administración.
- 8) **Desempeño.** Conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como rendimiento laboral o méritos laborales. El desempeño se considera también como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización. El desempeño está integrado

por los conocimientos y la pericia que tiene el trabajador en la ejecución de sus tareas, por las actitudes y el compromiso del trabajador.

- 9) **Efectividad.** Este concepto involucra la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero.
- 10) **Eficacia.** Grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, resultados esperados se alcanzó. La eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados.
- 11) **Eficiencia.** Es el logro de un objetivo al menor costo unitario posible. En este caso estamos buscando un uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados.
- 12) **Evaluación.** Proceso dinámico a través del cual, una organización o institución puede conocer sus propios rendimientos, especialmente sus logros y flaquezas y así reorientar propuestas o bien focalizarse en aquellos resultados positivos para hacerlos aún más rendidores.
- 13) **Evaluación del desempeño.** La evaluación del rendimiento laboral de los colaboradores es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continúa realizada por parte de los jefes inmediatos; se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios.
- 14) **Motivación extrínseca.** Aparece cuando recibimos recompensas externas como podría ser: dinero, reconocimiento, un ascenso, el trabajo

deseado, etc.; es decir, cuando nuestra “motivación”, es provocada por las consecuencias que provocan en “otros” nuestras conductas.

15) **Motivación intrínseca.** Se produce cuando las recompensas que conseguimos son internas y personales: satisfacción personal, valía, autoestima; es decir, cuando nuestra “motivación”, es provocada por las consecuencias internas de nuestra propia conducta.

16) **Motivación.** Es un proceso mediante el cual las personas, al realizar una determinada actividad, deciden desarrollar esfuerzos encaminados a la consecución de ciertas metas u objetivos a fin de satisfacer algún deseo.

17) **Organización.** Conjunto de elementos, compuesto por personas, que actúan e interactúan entre sí bajo una estructura pensada y diseñada para que los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, de forma coordinada, ordenada y regulada por un conjunto de normas, logren determinados fines, los cuales pueden ser de lucro o no.

18) **Productividad.** Es la convicción de que las cosas se pueden hacer mejor hoy que ayer y mañana, mejor que hoy; significa un esfuerzo continuo para adaptar las actividades económicas y sociales al cambio permanente de las situaciones, con la aplicación de nuevas teorías y métodos.

19) **Seguimiento del desempeño.** Proceso continuo de recolección y análisis de datos para comparar en qué medida se está ejecutando un proyecto, programa o política en función de los resultados previstos.

20) **Toma de decisiones.** La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial (cuando no se evidencie un conflicto latente).

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

3.1.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre los factores motivacionales y el desempeño laboral del profesional de enfermería que labora en el Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza – 2017.

3.1.2. Hipótesis Específicas.

- a) Existe relación significativa entre los factores motivacionales intrínsecos y el desempeño laboral del profesional de enfermería que labora en el Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
- b) Existe relación significativa entre los factores motivacionales extrínsecos y el desempeño laboral del profesional de enfermería que labora en el Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

3.2. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

3.2.1. Clasificación de variables

Variable Independiente:

FACTORES MOTIVACIONALES

Variable Dependiente:

DESEMPEÑO LABORAL

3.2.2. Definición constitutiva de variables.

Variable 1: Factores motivacionales.

Definición conceptual.

La teoría de los dos factores de Herzberg (1959), las “relaciona factores intrínsecos con la satisfacción laboral y la motivación, mientras que asocia factores extrínsecos con la insatisfacción laboral”.

Definición operacional.

La definición operacional de la variable motivación a partir de sus dimensiones: motivación intrínseca, motivación extrínseca, con sus respectivos indicadores los cuales serán medidos a través de un cuestionario tipo Escala de Likert, de 24 ítems, cuyos puntajes son nunca (1), a veces (2), y siempre (3), y el valor final será de bajo, medio y alto.

Variable 2: Desempeño laboral.

Definición conceptual.

Para Benavides (2002) “el desempeño son comportamientos y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria” (p. 72).

Definición operacional.

La definición operacional de la variable desempeño laboral a partir de sus dimensiones: Productividad, competencia, relaciones interpersonales con sus respectivos indicadores los cuales serán medidos a través de un cuestionario tipo Escala de Likert, de 20 ítems, cuyos puntajes son nunca (1), a veces (2), y siempre (3), y el valor final será de deficiente, regular y eficiente.

3.2.3. Definición operacional de variables.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Variable Independiente:</p> <p>Factores motivacionales</p>	<p>Factores de motivación intrínsecos</p> <p>Factores motivacionales extrínsecos</p>	<p>Trabajo en sí mismo</p> <p>Desarrollo personal</p> <p>Reconocimiento de logros</p> <p>Desarrollo profesional</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Supervisión adecuada</p> <p>Condiciones de trabajo</p> <p>Seguridad laboral</p> <p>Relaciones interpersonales</p> <p>Salario</p> <p>Reglamentos institucionales</p> <p>Status</p>
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>Variable Dependiente:</p> <p>Desempeño laboral</p>	<p>Productividad</p> <p>Competencia</p> <p>Relaciones Interpersonales</p>	<p>Logro de Actividades Eficiencia</p> <p>Efectividad</p> <p>Participación activa</p> <p>Habilidades y destrezas</p> <p>Compromiso con objetivos y metas institucionales</p> <p>Responsabilidad y autonomía</p> <p>Comunicación entre los miembros</p> <p>Práctica de Valores</p>

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1. DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO Y DISEÑO.

En el presente estudio se utilizará método descriptivo de corte transversal, ya que permitirá presentar la información tal y como se obtuvo en un tiempo y espacio determinado. Asimismo, será una investigación correlacional porque tiene como propósito evaluar la relación que existe entre los factores motivacionales y el desempeño laboral del profesional de enfermería que laboran en el Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.

4.2. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN.

El estudio será de tipo cuantitativo porque las variables se expresarán numéricamente y de nivel aplicativo porque propone transformar los factores motivacionales y el desempeño laboral del profesional de enfermería.

4.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.

La población de estudio estará conformada por 30 profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Asimismo, la muestra será obtenida mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia (una población pequeña), quedando conformada por el total de la población muestral de 30 pacientes, durante el mes de julio de 2017.

Criterios de inclusión: Todas las profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, de ambos sexos, y que aceptan participar del estudio, previa firma del consentimiento informado.

Criterios de exclusión: Todas las profesionales de enfermería con cargo administrativo, y no cumplan con el llenado correcto del instrumento.

4.4. CONSIDERACIONES ÉTICAS.

Para realizar el estudio será necesario considerar la autorización del director del Hospital Nacional Arzobispo Loayza y el consentimiento informado de los profesionales de enfermería del Centro Quirúrgico del HNAL; explicándoseles en qué consistía el mismo y que los datos obtenidos solo serán conocidos por la autora, siendo utilizada para fines de estudio.

Asimismo, se tendrá en cuenta los siguientes principios éticos:

- Principio de Autonomía: Los profesionales de enfermería participaran en forma voluntaria, de acuerdo a su propia elección.
- Principio de Beneficencia: El estudio se realizará en beneficio de los profesionales de enfermería y la institución de salud.
- Principio de la No maleficencia: No se causará daño alguno a los profesionales de enfermería del en el Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
- Principio de Justicia: Todas las profesionales de enfermería tendrán la misma oportunidad de participar en el estudio en forma equitativa o justa.

CAPÍTULO V: TÉCNICA E INSTRUMENTO DE DATOS

5.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Las técnicas que se utilizarán serán dos encuestas; y los instrumentos serán primero un Cuestionario Tipo Escala de Likert sobre los factores motivacionales (24 ítems) y segundo un Cuestionario tipo Escala de Likert sobre el desempeño laboral (20 ítems). Asimismo, los instrumentos serán sometidos a juicio de expertos para determinar la validez mediante la Prueba Binomial. Luego, se llevará a cabo la prueba piloto a fin de determinar la confiabilidad del instrumento a través del cálculo Alfa de Cronbach.

5.2. PLAN DE RECOLECCIÓN, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

Para llevar a cabo la recolección de datos se llevará a cabo el trámite administrativo a través de un oficio dirigido al director del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Luego de ello, se llevará a cabo las coordinaciones con la Enfermera Jefe del Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, a fin de establecer el cronograma de recolección de datos; considerando de 20 a 30 minutos para su aplicación, previo consentimiento informado. Luego de la recolección de datos, estos serán procesados mediante el Programa SPSS, previa elaboración de la Tabla de Códigos y Tabla Matriz de datos. Los resultados del estudio serán presentados en cuadros y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación considerando el marco teórico.

CAPÍTULO VI ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO

6.1. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	2017					
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN
Descripción de la realidad problemática						
Definición del problema						
Objetivos de la investigación						
Bases teóricas						
Estudios previos						
Marco conceptual						
Formulación de hipótesis						
Descripción del método y diseño						
Tipo y nivel de investigación						
Población, muestra y muestreo						
Técnica e instrumento						
Entrega del proyecto de estudio						

6.2. PRESUPUESTO

BIENES

Materiales de procesamiento de datos	S/	500.00
Materiales de impresión		500.00
Materiales de escritorio		<u>500.00</u>
Subtotal	S/.	1,500.00

SERVICIOS

Movilidad local	S/.	500.00
Servicios no personales		500.00
Fotocopia y anillados		400.00
Empastados		<u>100.00</u>
Subtotal	S/.	1,500.00

RESUMEN

BIENES	S/.	1,500.00
SERVICIOS	S/.	1,500.00
<hr/>		
TOTAL (B + S)		3,000.00

=====

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarado J, Fandiño J, Torres Y (2016). Factores motivacionales hacia el trabajo en el Departamento de Enfermería de un hospital de cuarto nivel en la ciudad de Bogotá. Bogotá: Colombia.

Araujo F, Leal H (2014). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. Madrid: CICAG.

Arbaiza L (2013). Comportamiento organizacional: bases y fundamentos. Buenos Aires: Cengage Learning de Argentina.

Barrios M (2012). Motivación y desempeño laboral en profesionales de enfermería. Caso: Hospitales Tipo IV de la Región Centrooccidental. Caracas: Venezuela.

Benavides O. (2012). Competencias y competitividad: diseño para organizaciones latinoamericanas. Bogotá: McGraw – Hill.

Benavides O. (2012). Competencias y Competitividad: Diseño para organizaciones latinoamericanas. Bogotá: Editorial McGraw Hill

Bisetti J. (2015). Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una Institución Armada del Perú. Lima: UNMSM.

Cárdenas L, Velasco C, Fabela M (2013). Desempeño laboral del profesional de enfermería: una visión de género. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Cedeño S. (2011). Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Dr. Adolfo Prince Lara. Recuperado de <https://es.slideshare.net/malenasan/motivacin-como-factor-determinante-en-el-desempeo-laboral-del-personal-administrativo-del-hospital-dr-adolfo-prince-lara>

Chiavenato, I. (2012). Gestión del Talento Humano. Bogotá: Mc. Graw-Hill.

Chiavenato, I. (2013). Introducción a la teoría general de la Administración. 7ma edición. McGraw Hill Interamericana.

González J (2006). Relaciones Interpersonales. México: Manual Moderno

Herzberg F (2010). Factores motivacionales y el desempeño laboral. Massachusetts: Estados Unidos de Norteamérica.

Leiva R (2014). Factores que intervienen en la motivación laboral del profesional de enfermería de sala de operaciones del Hospital Nacional Dos de Mayo. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

López J (2011). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Louffat L (2012). Administración del potencial humano. Buenos Aires: Cengage Learning

Ministerio de Salud del Perú (2016). Motivación y desempeño laboral en el profesional asistencial de enfermería. Lima: MINSA.

Moran C. (2015). Psicología del trabajo: Nociones introductorias. Málaga, España: Aljibe.

- Moya S (2013). Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería en un área quirúrgica del Hospital Universitario Marqués de Valdecilla. Cantabria España.
- OECD/CAD (2013). Glossary of key terms in evaluation and result based management. Evaluation and Aid Effectiveness N° 6. Paris. Recuperado de <https://www.oecd.org/dac/evaluation/2754804.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (2016). Motivación laboral un papel muy relevante en el campo laboral de enfermería. Ginebra: OMS/INHARI.
- Organización Panamericana de la Salud (2016). Desempeño laboral en los profesionales de enfermería. Washington: OPS/INHARI.
- Organización Internacional del Trabajo (2014). Educación obrera para el trabajo decente: Módulo 5 condiciones de trabajo. Buenos Aires.: OIT. Recuperado de http://congress2014.ituc-csi.org/IMG/pdf/modulo_5.pdf
- Puertas M, Rodríguez Y, Alvarado A, Pineda J, Rodríguez R (2013). Factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería de sala de partos. Caracas: Hospital Central Universitario Dr. Antonio María Pineda.
- Reynaga A (2015). Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas. Andahuaylas: Perú.
- Robbins S. y Couter M.(2014). Administración. México: Pearson.
- Salas R (2011). Propuesta de estrategia para la evaluación del desempeño laboral de los médicos en Cuba. La Habana: Escuela Nacional de Salud Pública de Cuba.

Wayne R. (2014). Administración de recursos humanos. México: Pearson.

Zúñiga R (2013). Relación entre la motivación laboral y la producción quirúrgica de los trabajadores del Hospital II ESSALUD – Talara. Piura: Universidad de Piura.

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTOS

INTRODUCCIÓN:

Buenos días, mi nombre es LIC. ALEJANDRINA CANCHO OSORES, me encuentro realizando un estudio de investigación sobre “Factores motivacionales y el desempeño laboral del profesional de enfermería que labora en el Centro Quirúrgico del Hospital Nacional Arzobispo Loayza”., los datos recolectados serán con fines de investigación, la información brindada se mantendrá en anonimato y será confidencial.

INSTRUCCIONES:

Por favor le agradeceré completar los espacios en blanco, lea atentamente y marque con una (X) la respuesta que usted crea se adecue a su necesidad, según corresponda. Gracias por su valiosa colaboración.

DATOS GENERALES:

Edad:_____años

Sexo:

- a) Masculino
- b) Femenino

Tiempo que labora en el Centro Quirúrgico:

- a) Menos de 1 año
- b) De 1 a 5 años
- c) 6 a 10 años
- d) Más de 10 años

Tiempo que labora en la institución:

- a) Menos de 1 año
- b) De 1 a 5 años
- c) 6 a 10 años
- d) Más de 10 años

INSTRUMENTO 1. FACTORES MOTIVACIONALES

FACTORES MOTIVACIONALES INTRÍNSECOS		Nunca	A Veces	Siempre
1	Me siento a gusto con el trabajo que vengo ejerciendo.			
2	Pienso que mi trabajo fue elegido por vocación y disposición de ayuda a los demás.			
3	Mi trabajo permite alcanzar mis expectativas personales.			
4	El trabajo que realizo me permite crecer y ser más empático.			
5	La labor bien realizada es reconocida por la institución.			
6	La institución valora el logro de objetivos alcanzados gracias a mi trabajo.			
7	En el servicio percibo oportunidades laborales para desarrollarme a nivel profesional.			
8	En mi trabajo me ofrecen oportunidades de capacitación que facilita el desarrollar mis habilidades.			
9	Las actividades que ejecuto me permiten asumir mi rol con responsabilidad.			
10	Asumo de forma responsable el desempeño de mi profesión en la institución.			
FACTORES MOTIVACIONALES EXTRÍNSECOS		Nunca	A Veces	Siempre
11	Mis supervisores son personas justas, competentes, con opinión objetiva.			
12	Siento que mis supervisores facilitan una buena relación entre el equipo de trabajo.			
13	En mi trabajo la condiciones físicas: iluminación, ventilación, ambientes y equipos son adecuados.			
14	En mi institución se respeta las condiciones de trabajo estipuladas en la Ley de Trabajo de Enfermero (a).			
15	Se hacen esfuerzos en mi institución por disminuir los riesgos al que se expone el profesional enfermero.			
16	Se promociona la salud ocupacional dentro de mi institución.			
17	Siento mis supervisores mantiene una comunicación asertiva conmigo y mis compañeros.			
18	En mi trabajo el diálogo con mis pares se base en un clima de respeto y serenidad.			
19	Mi remuneración satisface mis necesidades y expectativas.			
20	La institución reconoce mis horas extras con una paga justa.			
21	En mi trabajo las políticas generales que se adoptan se ejecutan respetando el derecho de los trabajadores.			
22	En mi institución se cumple con la asignación de funciones acorde con el MOF del profesional enfermero (a).			
23	El puesto que tengo en mi trabajo hace que mejore mi imagen profesional.			
24	La institución donde laboro me ha permitido alcanzar prestigio.			

INSTRUMENTO 2. DESEMPEÑO LABORAL

PRODUCTIVIDAD		Nunca	A Veces	Siempre
1	Me esfuerzo lo suficiente cada día para mejorar la calidad del servicio que brindo a los pacientes.			
2	Resuelvo de forma eficiente dificultades o situaciones conflictivas al interior del servicio.			
3	Produzco o realizo mi trabajo sin errores en los tiempos establecidos por su jefatura.			
4	Me anticipo a las necesidades o problemas futuros que se presenten en el servicio.			
5	La jefatura de enfermería promueve mi capacitación permanente para mejorar mi productividad laboral.			
6	Hago uso eficiente de los recursos para desempeñar las tareas.			
7	Hago propuestas efectivas para mejorar las actividades laborales dentro del servicio.			
COMPETENCIA		Nunca	A Veces	Siempre
8	El cargo que ocupo actualmente me permite desarrollar satisfactoriamente mis competencias y habilidades.			
9	Aporto ideas y sugerencias para mejorar los sistemas y procedimientos de trabajo en el servicio.			
10	Ejecuto acciones apropiadas, sin instrucciones y propongo soluciones útiles para el servicio.			
11	La jefatura de enfermería promueve la especialización para mejorar mi rendimiento laboral.			
12	En su servicio ascienden los empleados más eficientes y competitivos.			
13	Realizo las actividades responsablemente de acuerdo con las funciones asignadas al puesto laboral.			
14	Me comprometo para lograr altos niveles de desempeño laboral en el servicio.			
RELACIONES INTERPERSONALES		Nunca	A Veces	Siempre
15	Colaboro con mis compañeros de trabajo y superiores en los procesos de trabajo en el servicio.			
16	Las relaciones interpersonales positivas con mis compañeros hacen que funcionen como un equipo bien integrado.			
17	Desarrollo relaciones armónicas, eficaces y constructivas con los superiores y los pacientes del servicio			
18	Estoy dispuesto a aceptar críticas de mis compañeros.			
19	Mis compañeros que están en el servicio tienden a ser distantes y reservadas entre sí.			
20	Existe una comunicación fluida entre los compañeros del servicio.			