

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE
MOGROVEJO
ESCUELA DE POSTGRADO**



**FACTORES DE LA MOTIVACIÓN QUE
INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL DEL EQUIPO DE SALUD
DE CENTRO QUIRÚRGICO – H.R.D.L.M.
CHICLAYO, 2011**

Autora: Lic. Martha Luz Vásquez Torres

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN ENFERMERÍA**

Chiclayo, Perú

2013

**FACTORES DE LA MOTIVACIÓN QUE
INFLUYEN EN EL COMPORTAMIENTO
ORGANIZACIONAL DEL EQUIPO DE SALUD
DE CENTRO QUIRÚRGICO – H.R.D.L.M.
CHICLAYO, 2011**

POR:

Bach. Martha Luz Vásquez Torres

Tesis presentada a la Escuela de Postgrado de la Universidad Católica
Santo Toribio de Mogrovejo, para optar el Grado de

MAGISTER EN ENFERMERÍA

APROBADO POR:

Mgtr. Ana Isabel Rojas Guerra

Presidente de Jurado

Mgtr. Juliana Margot Celis Suárez

Secretaria de Jurado

Mgtr. Miriam Elena Saavedra Covarrubia

Vocal/Asesor de Jurado

CHICLAYO, 2013

DEDICATORIA

Con mucho cariño

A mi esposo Gabriel, por su apoyo moral y por su constante aliento en el desarrollo de mi carrera.

A mi hija Alejandra, porque mi esfuerzo servirá para ella como ejemplo.

¡Los quiero!

AGRADECIMIENTO

Las gracias a mi asesora Mg. Miriam Elena Saavedra Covarrubia, por su apoyo en el desarrollo de la presente tesis.

A mi esposo, por su cooperación en esta etapa de mi carrera profesional.

Asimismo, agradezco a la Dra. Elaine Lázaro, quien me motivó a estudiar la Maestría en Enfermería.

ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	12
1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	12
1.2. BASES TEÓRICO-CIENTÍFICAS	15
1.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	26
CAPÍTULO II: MATERIALES Y MÉTODOS	31
2.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	31
2.2. POBLACIÓN, MUESTRA DE ESTUDIO Y MUESTREO	32
2.2.1. Población:	32
2.2.2. Muestra:	32
2.3. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	33
2.4. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO PARA ANÁLISIS DE DATOS	36
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	40
CONCLUSIONES	49
RECOMENDACIONES	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
ANEXOS	55

RESUMEN

El equipo de salud que labora en el Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes se encuentra desmotivado, por lo que su desempeño laboral no es el más óptimo. Esta investigación tiene por objetivo identificar los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional de dicho equipo, así como determinar su influencia y establecer la correlación de los mismos. Este estudio es tipo descriptivo – cuantitativo, teniendo como población a 42 profesionales de la salud que laboran en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente “Las Mercedes” de Chiclayo. Se utilizó un Test de Likert de 52 preguntas divididas en ítems de motivación y comportamiento. Concluyendo que, entre los factores motivacionales que influyen en el comportamiento organizacional del personal de salud en estudio, es el salario (76.2%) y la falta de reconocimiento en los dos últimos años por parte de la Dirección del hospital (81.2%); estos factores conllevan a que en determinadas circunstancias el profesional de la salud no cumpla un trabajo eficiente en el desempeño de sus actividades, por lo que se debe tener en consideración como factor motivacional la estabilidad laboral y los reconocimientos, ya que estos hacen sentir más seguros y valorados.

Palabras claves: motivación, comportamiento organizacional, centro quirúrgico, equipo de salud.

ABSTRACT

The health team working in the surgical center Regional Hospital Las Mercedes is unmotivated, so that their job performance is not the most optimal. In this thesis report aims to identify intrinsic and extrinsic factors of motivation that influence organizational behavior of such equipment, and to determine their influence and establish the correlation thereof. This research is descriptive - quantitative, whose study was applied to health 42 profesionales Regional Teaching Hospital "Las Mercedes" of Chiclayo in the Surgical Center service, and we used a Likert Test 52 questions divided into motivation items and behavior. Concluding that, among the motivational factors that influence organizational behavior of health personnel under consideration is the salary (76.2%) and lack of recognition in the last two years by the Hospital management (81.2%), the main factors leading to that in certain circumstances the health professional does not meet efficient work in the performance of their activities, so should be considered as a motivational factor labor stability and surveys, as these make us feel more secure and valued.

Key Words: motivation, organizational behavior, surgical center, health team.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha observado una constante emergencia de nuevas empresas y organizaciones en el Perú y en mundo, las cuales han sido creadas para alcanzar objetivos específicos. Las mismas pueden desarrollarse y expandirse, pero también pueden fracasar y extinguirse, y esto depende del esfuerzo colectivo de sus miembros.

Una organización llega a triunfar o fracasar, si desarrollan ó no ciertos procesos y sus integrantes se adapten a las normas, se identifiquen con los objetivos y logren satisfacer sus necesidades. Pero además, es labor de los gerentes el recompensar y estimular a los recursos humanos de manera oportuna y significativa.¹

Es por ello que la motivación y el comportamiento organizacional se han convertido en temas de interés en los estudios de cultura organizacional, los que han resaltado que en toda actividad humana interviene la motivación como mecanismo para lograr los objetivos determinados y alcanzar las metas deseadas a través de un comportamiento definido.

El comportamiento de un trabajador no es el resultado directo de los factores organizativos existentes sino que depende en buena medida de la valoración que el trabajador hace de estos factores en conjunto con las actividades, interacciones y otras experiencias del colectivo con la Institución, y que son reflejadas en los estudios del clima organizacional².

Al respecto, el Comité Mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de Salud definieron que los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, el trabajador, sus necesidades, su cultura, su situación personal fuera del trabajo, todo lo

cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento y la satisfacción en el trabajo”³.

En este sentido, el Hospital Regional Docente Las Mercedes es una institución estatal, y un establecimiento de referencia del Ministerio de Salud; comanda la red de servicios de salud de la región norte; operativiza las políticas, lineamientos y objetivos del sector, en coordinación con la Gerencia Regional de Salud y el Gobierno Regional Lambayeque. Oferta servicios especializados, para los usuarios provenientes de la población asegurada y no asegurada de la región nororiente del país (Lambayeque, Amazonas, San Martín, Cajamarca, Piura y Tumbes).

Se encuentra ubicado en la provincia de Chiclayo, departamento de Lambayeque, avenida Luis Gonzales, creado el 18 de diciembre de 1851, posterior a esta fecha fue remodelado en diferentes años. Desde esa época se contaba con centro quirúrgico, el cual contaba con tres quirófanos, uno para cirugías infectadas y el resto para cirugías de cualquier etiología. En el año 2011 se construye una nueva área diseñada para el servicio de centro quirúrgico contando con 5 quirófanos, un ambiente para recuperación post anestésica y un ambiente para esterilización, modernizándolo para brindar a todos los servicios del hospital el material estéril que necesitan para una atención de calidad; proporcionando la esterilización a calor húmedo (autoclave), además a otras instituciones que lo soliciten.

El servicio de centro quirúrgico realiza cirugías generales y de especialidad en forma electiva – programada o de emergencia, tanto de adultos como en niños. Los pacientes post operados, salen de quirófano a la unidad de cuidados post anestésicos (UCPA), en donde permanecen hasta su recuperación, se cuenta en cada turno con dos enfermeras de rol, una a cargo de UCPA y otra en instrumentación, siendo la demanda cada vez mayor.

En el servicio de centro quirúrgico participa personal médico especializado (cirujano general, ginecólogo, urólogo, etc.), enfermería especializada (instrumentista, esterilización), técnico y personal administrativo. Cada uno de ellos con diferentes motivaciones para el trabajo, diferente carga laboral, y niveles de responsabilidad; una mixtura de factores que influyen en la calidad de atención a los usuarios.

El trabajo se sustentó en la necesidad e importancia de ofrecer servicios de salud satisfactorios, para lo cual se debe mejorar los indicadores de calidad y fomentar la participación activa de los trabajadores en los objetivos del sistema de salud, esto se consigue con el desarrollo de una motivación sostenida permitiendo alcanzar las metas de la organización, es por ello que se debe combinar los incentivos propuestos por la organización con las necesidades humanas y la obtención de las metas y objetivos.

En el escenario donde se desarrolló la investigación se evidenció la dicotomía entre la teoría y la práctica, la inexistencia de la verdadera motivación en el trabajo, porque existen una serie de limitaciones y problemas inmersos en el trabajo cotidiano, donde muchas veces se observa la rutinización del trabajo, las condiciones infraestructurales donde el personal de salud labora, la calidad humana de los trabajadores y directivos.

Uno de los problemas observados en el Servicio de Centro Quirúrgico, es el malestar frecuente que expresan los usuarios internos por la demora para las programaciones operatorias, existencia de inadecuadas relaciones interpersonales, escases de recursos humanos para cubrir la demanda de atención; tiempos de espera largos en atención en los diferentes complementos de tratamientos quirúrgicos y trámites administrativos burocráticos.

En el presente estudio se pretendió demostrar su validez de hecho partiendo de una práctica, con propuestas científico técnicas que superen las limitaciones y se apliquen como una propuesta válida para otros campos del servicio público y privado, incluso al campo empresarial y militar; la motivación es el impulso permanente sentido en nuestras venas en nuestra mismidad que nos compromete a estar disponibles para cumplir las altas responsabilidades que asumimos, conforme avanzan nuestros conocimientos en el dominio de la temática propuesta.

En este sentido, el trabajo de investigación tuvo como objetivo general establecer la correlación de los factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud en Centro Quirúrgico. HRDLM- Chiclayo, 2011; los objetivos específicos, fueron identificar factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional; y determinar la influencia de los factores de la motivación en el comportamiento organizacional del equipo de salud en Centro Quirúrgico. HRDLM-Chiclayo, 2011.

Finalmente, el presente trabajo de investigación pretende servir de modelo para los profesionales de enfermería y otros profesionales en salud que desean realizar mejoras en el ambiente organizacional laboral, en la toma de decisiones con el propósito de crear un ambiente funcional, eficiente, cordial y que se establezcan flujos directos de comunicación y resolución de los problemas entre los directivos y los profesionales de la salud.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1.1. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

Se revisó a nivel internacional, nacional y local, trabajos de investigación relacionados con el tema de estudio.

Investigación cuantitativa realizada por Jaén Díaz (Madrid, 2008) titulada “Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales”,⁴. Tuvo como objetivo principal identificar los indicadores de motivación, personalidad y percepción de los factores psicosociales que influyen en el rendimiento laboral de los trabajadores de salud del Hospital de Madrid.

Dicha investigación se aplicó al personal administrativo del Hospital de Madrid, utilizando como herramientas de recolección de datos la entrevista y el test, llegando a la conclusión de que existía una correlación significativa y en sentido positivo entre rendimiento y el nivel de ejecución de tres de los motivos evaluados: reconocimiento social, autoestima y autodesarrollo.

Investigación de Casas Cárdenas y Echevarría Barrera, denominada “Factores que influyen en el Clima organizacional del profesional de la

salud y pacientes en el Centro de Salud Manuel Bonilla (DISA I Callao / Red Bonilla – La Punta)”⁵, con el objetivo de determinar los factores que influyen en el Clima Organizacional en las unidades de dicho establecimiento.

El estudio fue realizado en una población de 100 personas entre trabajadores y pacientes. Concluyó que no se evidenciaban mayores problemas en el Clima Organizacional del centro, las deficiencias encontradas se derivan de una falta de motivación con el personal por considerar que el desempeño demostrado por ellos, no es debidamente evaluado y recompensado, por pensar que los sueldos devengados en el trabajo, el pensar que no todos son premiados de la misma forma. Concluyen las autoras de la investigación que también otro factor que influye en la fuente de insatisfacción laboral es la cantidad de roles que cumple el profesional de salud, especialmente los médicos que además de sus cargos respectivos, tienen otros que lo apartan de sus verdaderas responsabilidades y funciones. Por último expresa que se evidencia el alto incremento de las motivaciones al logro, ya que este personal encuentre oportunidades de poder desarrollar sus aptitudes y progreso personal, de igual manera se aprecia una alta motivación de afiliación por cuanto se sienten orgullosos de pertenecer al centro y se identifican con él.

Otra investigación realizada por Mendo titulado “Factores del ambiente laboral personal y su relación con el nivel de estrés en enfermeras del Ministerio de Salud de la provincia de Trujillo”⁶, cuyo objetivo fue identificar los factores del ambiente laboral que influyen en el nivel de estrés de las enfermeras del Ministerio de Salud de la provincia de Trujillo. Este estudio se realizó en los establecimientos del MINSA de la ciudad de Trujillo, concluyendo que los conflictos estaban relacionados a la falta de adaptabilidad y la ambigüedad de roles laborales.

Investigación de Chang Yui, denominada “Estudio sobre la motivación laboral y el conocimiento sobre la necesidad predominante

según la teoría de las necesidades de McClelland en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza”⁷, con el objetivo de identificar los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral de los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima.

En este estudio, a través del test aplicado, se encontró que la motivación laboral fue alta en 95.21% de los médicos encuestados, la edad y el tiempo de servicios se relacionaron positivamente con el grado de motivación. Pero en los médicos contratados por locación de Servicios con menos tiempo y menos edad el grado de motivación laboral fue menor.

Investigación de Patiño Mejía denominada “Abordaje de la motivación de las personas que trabajan en organizaciones de Servicio Social”⁸ año 2007, tuvo como objetivo analizar la motivación del personal de diferentes organizaciones de servicio social y con base en los resultados, presentar aportes para la motivación en organizaciones de este carácter.

En esta investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos la encuesta (02), de nivel medio, sencillas de aplicar, tabular e interpretar. Una midió las necesidades de logro, poder y afiliación y la otra midió los factores motivacionales. La autora concluye diciendo: que las personas valoran con mucha intensidad las variables del desarrollo humano, de políticas organizacionales abiertas que de posibilidades de desarrollar tareas que les generen convencimiento y que cualquier criterio o estrategia motivacional que una organización quiera poner en práctica deberá partir del conocimiento que tenga de su gente y así mismo de seleccionar personal con capacidad de comprometerse con deseo de logro y con perfiles que adecuen a las funciones que habrán de desempeñar, ya que cualquier intento de motivación será inútil, si las personas que trabajan en la organización no reúnen condiciones personales, técnicas o el deseo propio de estar allí.

1.2. BASES TEÓRICO-CIENTÍFICAS

Toda organización posee una personalidad además de ciertas características sociales y culturales particulares. Para poder entender las motivaciones en cada caso específico, se debe desarrollar una investigación del campo motivacional, de acuerdo con la cultura propia de la organización.

En el trabajo sanitario, la motivación no sólo significa dinero sino también beneficios y reconocimientos que van más allá del dinero. Entre los elementos que influyen en la motivación laboral se encuentra un ambiente confortable y que ofrece cierto grado de seguridad; la cantidad de mecanismos de supervisión, control o vigilancia, movilidad que permite sin sentirse directamente como limitaciones de la libertad del individuo⁹.

La motivación también está relacionada a las necesidades personales: las personas trabajan por diversas razones. La motivación es personal y se debe reconocer individualmente. Se trabaja para atender necesidades básicas para buscar seguridad; para satisfacción propia, etc.

La motivación se efectúa a través de la comunicación organizacional, que consiste en el proceso de emisión y recepción de mensajes dentro de una compleja organización. Los procesos comunicacionales tienen lugar dentro de los grupos sociales en torno a objetivos comunes. El proceso interno se basa en relaciones dentro de la organización, el proceso externo ocurre entre organizaciones. La comunicación es determinante en la dirección y el futuro de la organización. Los canales o medios utilizados para informar pueden ser medios directos (cuando se produce contacto interpersonal) o intermedios (tales como el teléfono, intercomunicadores, monitores, televisión y otros aparatos tecnológicos; los documentos escritos)¹⁰.

El clima de una organización es complejo, en el que intervienen múltiples variables: contexto social, condiciones físicas, la estructura

formal de la organización, los valores y sus normas vigentes en el sistema organizacional, la estructura formal que ha emergido en la organización, los grupos formales e informales que subsisten, la cultura organizacional, las percepciones que los miembros de los distintos grupos tienen entre sí, etc. Todas estas variables han de ser consideradas desde una perspectiva globalizante, que se traduce en las percepciones que tienen los miembros de la organización, así como del significado que para ellos tiene el trabajar en las condiciones que la organización les ofrece¹¹.

El clima organizacional debe permitir el desarrollo de las habilidades individuales, es también un elemento clave en la satisfacción laboral y en la salud mental; por tanto, las estrategias de intervención dirigidas a cambios organizacionales pueden tener efectos positivos en la salud de los trabajadores y en la propia institución o empresa. La actitud positiva que el trabajador mantiene en la organización laboral se consigue a través de un clima organizacional adecuado. La satisfacción laboral es una necesidad que puede o no ser satisfecha. La eliminación de las fuentes de insatisfacción conduce a un mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización¹².

Se ha descrito dos tipos de motivación de acuerdo a la fuente del refuerzo para el trabajo: motivación extrínseca e intrínseca. En la motivación extrínseca, la conducta de trabajo se deriva de fuentes diferentes del trabajador mismo (compañeros de trabajo, supervisor del empleado o la organización misma). En la motivación intrínseca: el comportamiento de trabajo resulta del trabajador mismo.

Asimismo los factores que llevan a un individuo a trabajar no pueden ser reducidos a una motivación puramente económica. Una afirmación de este tipo es errónea ya que las personas trabajan a pesar de tener sus necesidades económicas completamente satisfechas. Las motivaciones para trabajar incluyen la interacción social, el respeto personal, la aprobación de sus pares, el estatus social y el sentimiento de utilidad. Si la motivación fuera simplemente económica bastaría con incrementar las

remuneraciones para motivar a los trabajadores al aumento de su productividad, pero la experiencia no sustenta esta afirmación. El trabajo proporciona una manera de satisfacer muchas necesidades y brinda un sentido de importancia¹³.

Al respecto los gerentes y los investigadores de la administración llevan mucho tiempo suponiendo que las metas de la organización son inalcanzables, a menos que exista el compromiso permanente de los miembros de la organización. La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona. Todos los administradores enfrentan un reto enorme: motivar a los empleados para que produzcan los resultados deseados, con eficiencia, calidad e innovación¹⁴.

Por otro lado la motivación de los individuos responde a sus necesidades. Alderfer postula en la Teoría de ERG (Existence, Relation and Growth) la existencia de tres grupos esenciales de necesidades que operan en el comportamiento humano: necesidades de existencia, necesidades de relación y necesidades de crecimiento. Estos grupos no representan una jerarquía motivacional rígida, sino que pueden estar operando al mismo tiempo. La teoría de las tres necesidades de D. Mc. Clelland plantea tres necesidades básicas que explican los móviles de la conducta humana: poder, afiliación y logro. La teoría de la equidad de J. Stacy Adams señala que la igualdad constituye el determinante de la ejecución laboral. El grado de justicia, de equidad que un individuo percibe en su situación laboral, es el factor más importante en su desempeño.

Otra teoría es de las expectativas de Víctor A. Vroom y de Porter, Lawer y colaboradores explica que la motivación humana es el resultado de tres factores que existen y se combinan en cada individuo y determinan diferentes niveles de desarrollo de la motivación. Estos factores son: atracción, expectativa y medios o herramientas.

Es importante mencionar que la motivación también puede entenderse como un subsistema de regulación psíquica integrante del sistema integral de la personalidad. Este enfoque de la motivación fue expuesto por Allport, Nuttin, Rubinstein, Leontiev, Bozhovich y ha sido postulado por Calviño, D. González, F. González, V. González y H. Brito.

La motivación como un subsistema de la personalidad, destaca la unidad entre lo afectivo y lo cognitivo, la orientación motivacional abarca las necesidades, los intereses, los motivos del sujeto; o sea los móviles de la actuación con respecto a un contexto de actuación determinado. La expectativa motivacional es la representación anticipada intencional, que la persona tiene sobre su actuación y sus resultados futuros. Abarca los propósitos, las metas, los planes y proyectos de la personalidad. Por lo tanto, confiere dirección a la actuación y en este sentido constituye el aspecto que garantiza la direccionalidad en la actuación en un contexto determinado.

Estos tres elementos mencionados anteriormente constituyen las unidades que conforman el subsistema motivacional, unidades diferentes que están íntimamente vinculadas entre sí y en cada se expresa de forma diferente la unidad de lo afectivo y lo cognitivo. Como es obvio el conocimiento del subsistema motivacional y de las unidades que lo integran, su funcionamiento y su efectividad resulta de especial interés para la dirección de la organización, ya que la productividad y el desempeño en un contexto de actuación determinado, depende en gran medida del componente motivacional del comportamiento humano.

La efectividad de la motivación descansa en el modo en que organizan las relaciones entre las unidades psíquicas motivacionales. Es decir la regulación del subsistema motivacional es efectiva cuando existe una tendencia positiva hacia la actuación en las unidades motivacionales. Se debe estimular de manera positiva un comportamiento con la finalidad de aumentar su probabilidad de presentación. El reforzamiento no sólo

debe ser positivo, sino también intermitente, ya que tanto la saciedad como el no reforzamiento extinguen el comportamiento y detienen su presentación. El reforzamiento debe ser diferenciado en función del desempeño. Se trata de recompensar diferenciadamente¹⁵.

Asimismo el reforzamiento es uno de los motivadores de mayor efectividad si se combina con un conocimiento adecuado de la esfera motivacional, de forma que genere sentimientos de utilidad y sentido de pertenencia. Está dirigido a crear sentimientos de logro y de capacidad en el desempeño. Se debe reforzar la autoestima y el auto concepto, por ello los objetivos no deben ser ni muy difíciles que parezcan inalcanzables, ni muy fáciles que no impliquen esfuerzo alguno por parte del sujeto. Para cualquier persona resulta motivador recibir el reconocimiento de su colectivo. El sujeto acepta un compromiso social y trata de mantener una imagen pública a la altura de lo socialmente establecido. Por ello se trata de reforzar en todo momento los logros de los subordinados por pequeños que sean y propiciar continuamente retroalimentación sobre su desempeño.

En este sentido se puede enriquecer el trabajo a través de sentimientos de responsabilidad individual e implicación personal, promoviendo la participación, fomentando mayor libertad para tomar decisiones e implicación en la renovación del puesto de trabajo. El dinero constituye un motivador de la conducta y se puede estimular mediante pagos por sobre cumplimiento y otros recompensas de tipo material.

Se menciona a la teoría de Taylor (Gestión del cambio), que ve al salario como el gran motivador, por lo que diseña sistemas de retribución variable, en los que la máxima ganancia se obtiene con el punto de productividad que considera óptimo y que es el máximo sostenible: el más alto que no ocasiona tal desgaste en el trabajador que no sea posible mantener en los períodos siguientes.

La teoría de Elton Mayo de la Escuela de Relaciones Humanas enfoca la ergonomía: estudia las condiciones óptimas de confort en el trabajo. Elton Mayo descubre las necesidades sociales en el trabajo: las personas no sólo buscan comodidad y salario en su trabajo, sino que su rendimiento laboral va a venir condicionado por lo gratificadas que se sientan por el contacto con otros seres humanos en su trabajo. Las relaciones con los jefes y compañeros se consideraban clave a la hora de determinar el rendimiento laboral.

La teoría de Herzberg de los factores higienizantes y motivadores desarrolló la teoría de Maslow en el sentido de que existen dos tipos de motivos: saciables e insaciables. Los primeros comprenden motivos fisiológicos y de seguridad. Estos dejan de actuar como motivadores en el momento en que pasan a estar razonablemente atendidos. Los motivos insaciables comprenden: afecto, logro, autoestima, auto realización, de los cuales nunca tenemos bastante y, aunque estén atendidos, siguen siendo poderosos motivadores del comportamiento humano.

Herzberg estudió la diferenciación entre estos tipos de motivos. Los factores higienizantes (saciables) son causa de insatisfacción y desmotivación de los trabajadores cuando no están correctamente atendidos, pero por muy bien que se cubran, nunca llegan a generar satisfacción y motivación. Ejemplos: salario, relaciones con el jefe y con los compañeros, política y organización de la empresa, instalaciones, horario, vacaciones.

Los factores motivadores son los que producen satisfacción y motivación en los trabajadores cuando están bien atendidos, y cuando no lo están, son neutros, pero no pueden provocar insatisfacción y desmotivación. Se refieren al contenido del propio trabajo en sí mismo. Ejemplos: funciones que se realizan, grado de autonomía con que se desempeñan, responsabilidad, formación, desarrollo de capacidades que aporta el puesto, iniciativa y creatividad que implica.

El modelo de motivaciones de logro de David McClelland en el campo de la motivación laboral constituyen el paradigma vigente: todos buscamos obtener premios y evitar castigos.

Todos no son igual de fuertes en la tendencia de buscar éxitos y evitar fracasos. Existen personas arriesgadas que no dudan en exponerse al fracaso con tal de perseguir el éxito y personas conservadoras que renuncian a sus posibilidades de éxito con tal de no correr riesgos. El motivo de logro va desde la búsqueda de satisfacciones a evitar los reveses; condiciona decisivamente el estilo de toma de decisiones y la reacción ante las amenazas y oportunidades.

En este sentido la teoría de motivación de logro está relacionada con la autoestima, la confianza en uno mismo y la esperanza de éxito o experiencias positivas en relación con el futuro (optimismo). Las personas con alto motivo de logro creen en sí mismas y no dudan en exponerse a situaciones de resultado incierto, ya que confían en salir airoso de ellas. Buscan situaciones de cierta incertidumbre, con probabilidad de éxito y de fracaso parejas. En estas condiciones es donde más va a depender de uno mismo el resultado, por lo que el reto es máximo.

Las personas que tienen baja motivación de logro prefieren las situaciones de probabilidades de éxito y fracaso extremas: situaciones de baja incertidumbre, en que la probabilidad de éxito sea mucho mayor que de la de fracaso. La razón es que el resultado se deberá más a la situación, al entorno, que a uno mismo, por lo que realmente no hay una exposición al fracaso importante.

Otra teoría de Shein del hombre complejo se fundamenta en que por naturaleza, el ser humano tiende a satisfacer gran variedad de necesidades, algunas básicas y otras de grado superior; las necesidades, una vez satisfechas, pueden reaparecer (por ejemplo, las necesidades básicas),

otras (por ejemplo, las necesidades superiores) cambian constantemente y se reemplazan por necesidades nuevas; las necesidades varían, no sólo de una persona a otra, sino también en una misma persona según las diferencias de tiempo y circunstancias; los administradores efectivos están conscientes de esta complejidad y son más flexibles en el trato con su personal. Según Shein se debe evitar suposiciones generalizadas acerca de lo que motiva a los demás, al proyectar de las propias opiniones y expectativas.

La teoría de la valencia-expectativa De Vroom propone que la motivación es producto del valor que el individuo pone en los posibles resultados de sus acciones y la expectativa de que sus metas se cumplan. La importancia de esta teoría es la insistencia que hace en la individualidad y la variabilidad de las fuerzas motivadoras, a diferencia de las generalizaciones implícitas en las teorías de Maslow y Herzberg.

La teoría del reforzamiento de B. F. Skinner se explica que los actos pasados de un individuo producen variaciones en los actos futuros mediante un proceso cíclico.

Abraham Maslow elaboró su teoría de la motivación en base a una taxonomía de los motivos (necesidades) humanos en tres categorías principales: elementales (fisiológicas y de seguridad), intermedias (estima y afecto de los demás) y superiores (logro, autoestima y autorrealización personal). Según Maslow, el ser humano privado de todo estará únicamente motivado por sobrevivir (obtener comida y bebida); satisfechas estas necesidades, serán sustituidas por la seguridad (obtener abrigo, refugio y protección contra el peligro); ser estimado y querido por las demás personas y así hasta llegar a las necesidades más elevadas (autorrealización: hacer realidad todo el potencial y la capacidad de la persona), llegando al máximo desarrollo posible de sus facultades.

También Maslow sugiere que las personas poseen una tendencia intrínseca al crecimiento o autoperfección, una tendencia positiva al crecimiento, que incluye tanto los motivos de carencia o déficit como los motivos de crecimiento o desarrollo. El desarrolló el concepto de jerarquía de las necesidades, en la cual las necesidades se encuentran organizadas estructuralmente con distintos grados de poder, de acuerdo a una determinación biológica dada por nuestra constitución genética como organismo (a los que el autor llama instintoides).

La jerarquía está organizada de tal forma que las necesidades de déficit se encuentren en las partes más bajas, mientras que las necesidades de desarrollo se encuentran en las partes más altas de la jerarquía; de este modo, en el orden dado por la potencia y por su prioridad, encontramos las necesidades de déficit, las necesidades fisiológicas, las necesidades de seguridad, las necesidades de amor y pertenencia, las necesidades de estima; y las necesidades de desarrollo, las cuales serían las necesidades de auto actualización (self-actualization) y las necesidades de trascendencia.

Dentro de esta estructura, cuando las necesidades de un nivel son satisfechas, no se produce un estado de apatía, sino que el foco de atención pasa a ser ocupado por las necesidades del próximo nivel y que se encuentra en el lugar inmediatamente más alto de la jerarquía, y son estas necesidades las que se busca satisfacer.

Maslow plantea que las necesidades inferiores son prioritarias, y por lo tanto, más potente que las necesidades superiores de la jerarquía: un hombre hambriento no se preocupa por impresionar a sus amigos con su valor y habilidades, sino, más bien, con asegurarse lo suficiente para comer. Solamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores, aunque sea relativamente, presta atención a las necesidades superiores, y con eso la motivación para poder satisfacerlas. A medida que la tendencia positiva toma más importancia, se experimenta un grado mayor de salud psicológica y un movimiento hacia la plena humanización.

La primera prioridad de la motivación está dada por las necesidades fisiológicas, como lo son la de alimentarse y de mantener la temperatura corporal apropiada. Cuando estas necesidades no son satisfechas por un tiempo largo, la satisfacción de las otras necesidades pierde su importancia, por lo que éstas dejan de existir. Las necesidades de seguridad incluyen una amplia gama de necesidades relacionadas con el mantenimiento de un estado de orden y seguridad. Dentro de estas necesidades se encontrarían las necesidades de; sentirse seguros, la necesidad de tener estabilidad, la necesidad de tener orden, la necesidad de tener protección y la necesidad de dependencia. Muchas personas dejan suspendidas muchos deseos como el de libertad por mantener la estabilidad y la seguridad. Muchas veces las necesidades de seguridad pasan a tomar un papel muy importante cuando no son satisfechas de forma adecuada, lo que se ve en la necesidad que tienen muchas personas de prepararse para el futuro y sus circunstancias desconocidas.

Dentro de las necesidades de amor y de pertenencia se encuentran muchas necesidades orientadas de manera social; la necesidad de una relación íntima con otra persona, la necesidad de ser aceptado como miembro de un grupo organizado, la necesidad de un ambiente familiar, la necesidad de vivir en un vecindario familiar y la necesidad de participar en una acción de grupo trabajando para el bien común con otros.

La necesidad de estima está asociada a la constitución psicológica de las personas. Maslow agrupa estas necesidades en dos clases: las que se refieren al amor propio, al respeto a sí mismo, a la estimación propia y la autoevaluación; y las que se refieren a los otros, las necesidades de reputación, condición, éxito social, fama y gloria.

Las necesidades de autoestima son generalmente desarrolladas por las personas que poseen una situación económica cómoda, por lo que han podido satisfacer plenamente sus necesidades inferiores. En cuanto a las necesidades de estimación del otro, estas se alcanzan primero que las de

estimación propia, pues generalmente la estimación propia depende de la influencia del medio.

Las necesidades de autoactualización son únicas y cambiantes, dependiendo del individuo. Las necesidades de autoactualización están ligadas con la necesidad de satisfacer la naturaleza individual y con el cumplimiento del potencial de crecimiento. Uno de los medios para satisfacer este tipo de necesidad, es realizar la actividad laboral o vocacional que uno desea y, además de realizarla, hacerlo del modo deseado. Para poder satisfacer la necesidad de autoactualización, es necesario tener la libertad de hacer lo que uno quiera hacer. No puede haber restricciones puestas por uno mismo ni tampoco puestas por el medio.

Las teorías descritas consideran al trabajador como el ser que busca el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades, al satisfacer estos dos objetivos, su motivación se convertirá en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral a lograr metas que permitirán a la organización a lograr su razón de ser, con altos niveles de eficacia.

Con respecto a Comportamiento organizacional se menciona como un campo de estudio que estudia el impacto que las personas, los grupos y las estructuras tienen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización. En otras palabras constituyen los actos y las actitudes de las personas en las organizaciones, para lo cual es importante tomar en cuenta algunas disciplinas de las ciencias sociales como psicología, sociología, antropología, economía y ciencias políticas.

Asimismo el comportamiento organizacional está relacionado con aspectos importantes que se presentan en las organizaciones, como comunicación interpersonal, estructura de grupos y procesos, procesos de cambios, conflictos laborales, tensión en el trabajo, entre otros. Hay que

tener en cuenta que el comportamiento humano dentro de las organizaciones es impredecible debido a que se origina en necesidades y sistemas de valores que las personas tienen interiorizadas; sin embargo, es posible orientar los procesos tendientes a la mejora del comportamiento organizacional.

1.3. DEFINICIÓN DE TÉMINOS BÁSICOS

Motivación:

La motivación en el entorno laboral es aquella fuerza que impulsa el individuo a realizar una actividad o tener un determinado comportamiento en una situación concreta. La actividad motivada se diferencia de la actividad instintiva en que la primera implica voluntad por parte de quien la realiza; es decir, existe una causa, una razón o un estímulo que impulsan al individuo a hacer algo voluntariamente. La motivación es de vital importancia para el desarrollo de cualquier actividad por parte del individuo y, por tanto, también lo es para el desempeño de sus tareas en el contexto laboral.

Entre los factores que favorecen la motivación laboral es la conducta humana que está orientada a alcanzar objetivos. En este sentido, si un directivo consigue motivar a un trabajador para alcanzar unos objetivos en la empresa, estos acabarán formando parte de sus objetivos personales. Asimismo un trabajador motivado canalizará sus esfuerzos en alcanzar los objetivos de la empresa, ya que dichos objetivos habrá pasado a formar parte de sus propios objetivos. Para motivar a los trabajadores hay que tener en cuenta su escala de valores, su cultura la situación económica del entorno en el que viven o las metas u objetivos que pretenden alcanzar mediante el trabajo.

La personalidad y las necesidades de los trabajadores son los principales factores que directivos y gerentes deben valorar a la hora de garantizar la motivación de sus trabajadores. Para los trabajadores

las principales fuentes de motivación externa son: el dinero no obstante, en ocasiones, a medida que un trabajador va mejorando su estatus económico disminuye la importancia que le da al dinero. Por tanto, el dinero no motivará de la misma a un trabajador que tiene sus necesidades cubiertas que a un trabajador que lo necesita para subsistir el reconocimiento dentro de la empresa. Un reconocimiento continuo puede dejar de ser motivador y debe ser proporcional a la tarea realizada, la responsabilidad sobre el trabajo. Esta debe corresponder con la formación y las capacidades de cada uno, el reconocimiento social. Un trabajador valorado y reconocido por la sociedad es una fuente de motivación por si mismo¹⁶.

Para el autor anteriormente mencionado considera importante que a los trabajadores se les debe considerar la escala de valores, cultura y situación económica para que así se pueda fomentar una adecuada motivación dentro de su desempeño laboral. La motivación del personal se constituye en un medio para apuntalar el desarrollo personal de los trabajadores, dice que es común en las organizaciones hay que motivar a nuestro personal para que trabajen más y produzcan mejor”.

Del mismo modo todos los administradores enfrentan un reto enorme: motivar a los trabajadores para que produzcan los resultados deseados, con eficacia, calidad e innovación, satisfacción y compromiso. Refiere que para mantener tal grado de compromiso y esfuerzo, las organizaciones tienen que valorar adecuadamente la cooperación de sus miembros, estableciendo mecanismos que permitan disponer de una fuerza de trabajo, suficientemente motivada para un desempeño eficiente y eficaz, que conduzca al logro de los objetivos y las metas de la organización y al mismo tiempo se logre satisfacer las expectativas y aspiraciones de sus integrantes.

La motivación es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque este provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa. La motivación es a la vez objetivo y acción.

Igualmente sentirse motivado significa identificarse con el fin y; por el contrario, sentirse desmotivado representa la pérdida de interés y de significado del objetivo, o, lo que es lo mismo, la imposibilidad de conseguirlo. Se menciona también que la motivación es resultado de la interacción del individuo con la situación. De manera que al analizar el concepto de motivación se tiene que tener en cuenta que su nivel valdrá tanto entre individuo como dentro de los mismos individuos en momentos diferentes.

La investigadora nos conduce a enfocar la motivación como uno de los elementos importantes para generar, mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos en la dirección deseada. Asimismo la motivación es el impulso hacia la acción que hace un individuo trate de alcanzar un objetivo, consciente o inconscientemente valioso para él, propone comprender la motivación humana abordando el concepto del principio del placer el cual representa la tendencia del hombre al maximizar el placer y minimizar el displacer, en este orden de ideas podría interpretarse que en el sujeto siempre existe un impulso, hacia la acción a partir de sus necesidades de satisfacción.

Comportamiento organizacional:

Es como un sistema social que depende en gran medida de la motivación, de las características personales y el ambiente que lo rodea, el cual proporciona amplias pistas que determinan cómo será el comportamiento de la persona en determinado ambiente. Esta necesidad rompe el estado de equilibrio en el que se encuentra una

persona, produciendo un estado de tensión que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y el desequilibrio, si el comportamiento fue eficaz, la necesidad quedará satisfecha¹⁷.

Nos refiere que las organizaciones llegan a triunfar o fracasar según desarrollen ciertos procesos y las personas se adopten a sus normas, se identifiquen con sus objetivos y logren atrás de la organización satisfacer algunas de sus necesidades.

La naturaleza de la conducta humana a través de tres premisas: el comportamiento es causado, es decir, existe una causa interna o externa que origina el comportamiento humano producto de la influencia de la herencia y medio ambiente, el comportamiento es motivado los impulsos, deseos, necesidades o tendencias son los motivos del comportamiento, el comportamiento está orientado hacia objetivos, la conducta siempre está dirigida hacia algún objetivo.

El organismo al accionar la conducta no siempre obtiene la satisfacción de la necesidad ya que puede existir alguna barrera u obstáculo que impida lograrla, produciendo de esta manera la denominada frustración que impide la satisfacción. Sin embargo para redondear el concepto básico, cabe señalar que cuando una necesidad no es satisfecha dentro de un tiempo razonable puede llevar a reaccionar como desorganización del comportamiento, agresividad (física, verbal) reacciones emocionales (ansiedad, aflicción, nerviosismo, alineación, apatía y desinterés¹⁸.

Lo que nos quiere decir el autor es que cuando las rutas que conducen al objetivo y están bloqueadas optan por conductas impropias. Continúa diciendo que el comportamiento organizacional se da en complejo de sistema social y que en una organización uno

puede comparar el tiempo de empleado, puede comparar su presencia material en un lugar determinado.

El comportamiento organizacional es una disciplina científica aplicada, ya que busca ayudar a las personas y a las diversas organizaciones a aumentar sus niveles de desempeño. También está enfocado en las contingencias, porque trata de identificar diferentes situaciones dentro de la organización y las maneja de la manera más eficiente. Asimismo administra a los miembros de una organización, ya que las organizaciones están conformadas por personas y el comportamiento organizacional la ayuda a comprenderse mejor¹⁹.

de otras variables vinculadas. Es decir, intenta predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en la o las variables relacionadas. La correlación puede ser positiva o negativa. Si es positiva, significa que los sujetos con valores altos en una variable tenderán también a mostrar valores elevados en la otra variable. Si es negativa, significa que sujetos con valores elevados en una variable tenderán a mostrar valores bajos en la otra variable²¹.

En este estudio la investigadora analizó la asociación entre los factores de la motivación y el comportamiento organizacional.

2.2. POBLACIÓN, MUESTRA DE ESTUDIO Y MUESTREO

2.2.1. Población:

Estuvo constituida por 42 trabajadores de salud que laboran en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo y de acuerdo a grupo ocupacional: 14 enfermeras, 09 médicos anesthesiólogos, 10 médicos generales cirujanos, 02 médicos gineco- obstetras, 03 médicos traumatólogos y 04 médicos cirujanos especialistas.

2.2.2. Muestra:

Se seleccionó el muestreo por conveniencia, utilizando el total de la población de trabajadores de salud que laboran en Centro Quirúrgico del HRDLM y que cumplieron los siguientes criterios de inclusión:

- Personal de salud, profesional médico y profesional no médico según condición laboral: nombrados, contratados y destacados.
- Personal de salud que se encuentra laborando más de 01 año en Centro Quirúrgico.

- Personal de salud que aceptó participar voluntariamente en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Personal de salud que no labora en Centro Quirúrgico del HRDLM.
- Personal de salud que se encuentra laborando menos de 01 año en Centro Quirúrgico.
- Personal de salud que no aceptó participar voluntariamente en el estudio.

2.3. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el desarrollo de esta investigación de factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de Centro quirúrgico, se utilizó un instrumento que contiene 02 factores, 13 dimensiones y 50 ítems. Corresponde a un cuestionario basado en el modelo de Litwin y Stringer y que la investigadora lo adaptó para recoger las respuestas de los sujetos, respecto a motivación y comportamiento organizacional.

Conceptualmente este cuestionario está fundamentado en las teorías de motivación de Herzberg. Este autor basa su teoría en el ambiente externo y en el trabajo del individuo. Puntualizó la importancia del enriquecimiento de la tarea, para incrementar su impacto sobre la motivación de los empleados. Este enfoque permite una configuración más amplia respecto de la motivación del comportamiento humano²².

En este cuestionario se menciona dos factores:

- Factor Organizacional con 33 ítems y contiene 8 dimensiones: Salario y beneficios (1,2), condiciones de trabajo (3,4,5,6), políticas institucionales (7,8,9,10,11), status (12,13,14,15,16),

seguridad laboral (18,19,20,21), supervisión y autonomía (22,23), vida de oficina (24,25,26,27,28,29) y vida personal (30,31,32,33).

- Factor Motivacional con 17 ítems y contiene 5 dimensiones: Logro (34,35,36,37,38), reconocimiento (39,40,41,42), interés en el trabajo (43,44,45), responsabilidad (46,47,48) y mejora (49,50).

En el instrumento seleccionado también se recogió información de variables sociodemográficas: edad, sexo, estado civil, grupo ocupacional, condición laboral, tiempo de experiencia laboral, tiempo de trabajo en el servicio.

Los sujetos participantes respondieron utilizando el formato de respuesta de escala de Likert. La escala tipo Likert consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos. Es decir se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Cada ítem tiene una valoración de entre 1 y 5 puntos, donde corresponderá:

1. Muy en desacuerdo
2. Desacuerdo
3. Indiferente
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

En cuanto a las características de las preguntas: estas fueron claras y comprensibles, no incomodaban al que responde, las preguntas se refirieron a un solo aspecto ó relación lógica, el lenguaje fue adaptado a las características del sujeto al que se le aplicó el cuestionario²³.

Considerando que son 50 ítems en total, la puntuación para las preguntas fue la siguiente:

$$50 (5) = 250$$

$$50 (4) = 200$$

$$50 (3) = 150$$

$$50 (2) = 100$$

$$50 (1) = 50$$

Teniendo en cuenta que la muestra seleccionada corresponde a 65 personas, la puntuación para los cuestionarios fue la que sigue:

$$65 (5) = 325$$

$$65 (4) = 260$$

$$65 (3) = 195$$

$$65 (2) = 130$$

$$65 (1) = 65$$

Antes de la aplicación del instrumento se hizo una validación mediante una prueba piloto, encuestando a 10 personas en forma aleatoria (personal médico y no médico) de otra institución del sector salud y que laboren en Centro Quirúrgico, con la finalidad de determinar si el instrumento es entendible, adecuado, que no haya problemas para ser contestados o si requería mejorarlo para su aplicación final.

Es importante mencionar que para la etapa de ejecución de la presente tesis, mediante documento de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, se oficializó a la institución de salud donde se realizó el estudio, con la finalidad de que a la investigadora se le brinde las facilidades respectivas para la aplicación del instrumento validado.

Desde el punto de vista práctico este cuestionario fue respondido por una muestra de personas, seleccionadas por conveniencia correspondiente a diferentes grupos ocupacionales profesional médico y profesional no médico y que laboran en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo. Previamente se les explicó sobre los objetivos de la investigación y se utilizó el consentimiento informado del personal de

salud, a fin de obtener su participación libre, voluntaria y anónima en este estudio (Anexo 1).

La aplicación del cuestionario fue personal y sin control de tiempo, considerando que los integrantes del equipo de salud profesional médico y no médico, tienen roles asistencial de turnos de 6 ó 12 horas y también tienen otras actividades programadas. Para lo cual se hizo una revisión de los turnos de cada personal de salud participante en el estudio y se coordinó con ellos, de acuerdo a su disponibilidad de tiempo (Anexo 2).

2.4. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO PARA ANÁLISIS DE DATOS

Una vez recolectados los datos, fue necesario organizarlos, clasificarlos y resumirlos adecuadamente, de tal manera que posibilite un mejor análisis de la información obtenida. Para ello se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 18, en él se tabularon los datos y se obtuvo los resultados de fiabilidad o confiabilidad y factorización del cuestionario utilizado. Luego se calcularon los factores de cada variable y con ellos se realizó las correlaciones entre las variables estudiadas, que son la motivación y el comportamiento organizacional.

CRITERIO DE CONFIABILIDAD O FIABILIDAD

El criterio de confiabilidad o fiabilidad del instrumento, se determinó en la presente investigación, por el coeficiente Alfa de Cronbach, desarrollado por J. L. Cronbach y que produce valores que oscilan entre cero y uno. Es aplicable a escala de varios valores posibles, por lo que será utilizado para determinar la confiabilidad de escalas, cuyos ítems tienen como respuesta más de dos alternativas. Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión; la escala de valores que termina la confiabilidad, está dada por los siguientes valores²⁴:

- No es confiable -1 a 0
- Baja confiabilidad 0.01 a 0.49
- Moderada confiabilidad 0.5 a 0.75
- Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89
- Alta confiabilidad 0.9 a 1

Su fórmula es:

$$\alpha = \frac{n}{n - 1} \left(1 - \frac{Si}{Si^2} \right)$$

Donde

α = Valor del coeficiente Cronbach para determinar la confiabilidad del instrumento, resultado de confiabilidad que puede ser expresado en %.

N = número de ítems.

Si = Varianza de los puntajes de cada ítems.

Si² = Varianza al cuadrado de los puntajes totales.

La tabulación de datos para el cálculo de coeficiente de Cronbrach, estuvo basado en el instrumento aplicado a los sujetos.

Se analizaron los resultados de las variables que son objeto de estudio y su presentación se dio por medio de tablas y gráficos que reflejan los respectivos ítems por cada dimensión.

COEFICIENTE DE CORRELACIÓN

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables continuas. Esta correlación es el coeficiente de correlación de Pearson, pero aplicado después de transformar las puntuaciones originales en rangos. Para calcular p, los datos son ordenados y reemplazados por su

respectivo orden. Los valores de la correlación van de +1 a -1, pasando por el cero, el cual corresponde a la ausencia de correlación. Los primeros dan a entender que existe una correlación directamente proporcional e inversamente proporcional, respectivamente y se interpretan exactamente igual que el coeficiente de correlación de Pearson. De lo anterior referimos que:

- +1 ó -1= Correlación perfecta
- 0.95 = Correlación fuerte
- 80% = Correlación significativa
- 70% = Correlación moderada
- 50% = Existe una relación parcial

El coeficiente de correlación de Rho de Spearman se define matemáticamente con la ecuación siguiente:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde:

- p = coeficiente de correlación de Rho de Spearman
- D = sumatoria de la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y.
- N = tamaño de la muestra en función de parejas.

Criterios Éticos

Durante el desarrollo de esta investigación se consideró los principios éticos según Polit (2002) citado por Belmont, que postuló a tres principios éticos primordiales sobre los que se basan las normas de conducta ética de la investigación.²⁵

- Principio de Beneficencia.- Esto se refiere a que por sobre todas las cosas, “no dañar”. La investigadora evitó en todo momento hacer daños psicológicos a las personas entrevistadas, quienes respondieron las preguntas de la encuesta. Fue importante

asegurarles que su participación o la información proporcionada, no sería utilizada contra ellas. En este caso se informó a las personas que la información obtenida, se utilizó solo para fines de la investigación. Además se les informó a los sujetos de estudio acerca de los beneficios de su participación, en la mejora del comportamiento organizacional.

- Principio de Respeto a la dignidad humana: Comprende el derecho de la Autodeterminación lo cual significa que incluye el derecho de la persona a un trato justo y a la privacidad, también el derecho al conocimiento escrito de la información.

- Principio de Justicia: En el presente trabajo de investigación el principio de justicia, en el sentido más general, estuvo relacionado con el derecho de la libre expresión, de acuerdo a lo expresado por cada sujeto de investigación.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla N° 01

Valores medios para cada dimensión y los diversos ítems que la componen del cuestionario Comportamiento Organizacional. Respuestas en escala de 1 a 5.

COMPROMISO ORGANIZACIONAL		Media	± DE
SALARIOS Y BENEFICIOS		1.77	.72
1	El salario que percibe está de acuerdo con su conocimiento y necesidades personales	1.29	.60
2	Tiene otros beneficios como gratificaciones, vacaciones, incentivos	2.26	1.04
CONDICIONES DE TRABAJO		2.82	.71
3	Las condiciones ambientales del área donde trabaja las considera agradables	2.81	.97
4	Las condiciones de limpieza son buenas en el lugar donde trabaja	2.83	1.03
5	Es suficiente la iluminación del área donde labora	3.31	.90
6	El área donde labora le brinda seguridad	2.33	.90
POLÍTICAS INSTITUCIONALES		2.43	.75
7	El área donde labora cuenta con equipos biomédicos y mobiliario operativos	2.79	1.09
8	Entiendo claramente la misión y visión del servicio	2.81	1.02
9	El servicio donde labora da a conocer el reglamento interno a sus trabajadores	2.33	1.05
10	El servicio donde labora da a conocer el Plan operativo anual y Manual de organización y funciones a sus trabajadores	2.12	.89
11	Los directivos nos dan a conocer los logros del servicio	2.10	.96
STATUS		3.50	.51
12	Soy aceptado por mi grupo de trabajo	3.93	.46
13	Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo	2.90	1.01
14	Mi jefe valora mis aportes	3.40	.96
15	Los integrantes del equipo tienen en cuenta mis opiniones	3.69	.72
16	Le agrada la forma de relacionarse con los directivos	3.55	.74
SEGURIDAD LABORAL		3.53	.45
17	La institución despide al personal sin tener en cuenta su desempeño laboral	3.19	.77
18	La institución le brinda estabilidad laboral	3.81	.94
19	La permanencia en el cargo depende de las preferencias personales	3.29	.92
20	El jefe crea un ambiente de confianza en el equipo de trabajo	3.48	.92
21	Tiene seguridad de conservar su puesto de trabajo actual	3.88	.55
SUPERVISIÓN Y AUTONOMÍA		2.93	.95
22	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	3.12	1.02
23	El jefe de servicio supervisa constantemente al personal	2.74	1.23
VIDA EN OFICINA		3.05	.44
24	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo	3.67	.85
25	Las relaciones interpersonales entre el jefe de servicio y el personal son buenas	3.71	.67
26	Existe sana competencia entre mis compañeros de trabajo	3.60	.77
27	El servicio utiliza con frecuencia medios escritos para comunicarse con sus trabajadores	2.38	1.13
28	El servicio donde labora cuenta con un buzón de quejas y sugerencias	1.76	.88
29	El jefe del servicio donde labora se reúne regularmente con el personal para coordinar aspectos de trabajo	3.19	1.19
VIDA PERSONAL		3.71	.58
30	El jefe de servicio organiza reuniones sociales en fechas festivas importantes	3.57	.80
31	El jefe de servicio se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	3.57	.80
32	Su trabajo le proporciona satisfacción personal	4.31	.68
33	Dispongo de tiempo suficiente para compartir con mi familia	3.40	.94

FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Tabla N° 02

Valores medios para cada dimensión y los diversos ítems que la componen del cuestionario Motivación. Respuestas en escala de 1 a 5.

MOTIVACIÓN		Media	± DE
LOGRO		3.44	.51
34	Mi trabajo contribuye directamente el alcance de los objetivos	3.88	.71
35	Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados	2.19	1.11
36	Me siento a gusto de formar parte de la organización	3.83	.66
37	El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades	3.43	.89
38	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	3.88	.63
RECONOCIMIENTO		2.05	.84
39	En mi institución reconocen habitualmente la buena labor realizada	2.24	.93
40	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	1.83	.85
41	El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato	2.33	1.26
42	Ha recibido de su institución o jefe del servicio algún reconocimiento como resolución, carta de felicitación, beca de capacitación durante los dos últimos años	1.79	.87
INTERÉS POR EL TRABAJO		3.88	.47
43	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud	3.88	.55
44	Me siento comprometido con mi organización de salud y con el servicio donde laboro	3.81	.67
45	Participo activamente en las actividades programadas en el servicio	3.95	.58
RESPONSABILIDAD		4.04	.42
46	Cumplo con el horario establecido y registro puntualidad	4.12	.40
47	Los resultados de su trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas	3.81	.83
48	Asumo con responsabilidad las tareas asignadas por el jefe del servicio y jefe inmediato superior	4.19	.40
MEJORA		3.02	.77
49	La organización lo motiva para poder alcanzar un puesto mejor al que usted tiene	3.12	.99
50	Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente	2.93	.95

FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Tabla N° 03

Estadísticas descriptivas de las variables Comportamiento Organizacional y Motivación.
Respuestas en escala de 1 a 5.

Estadísticos descriptivos	Media	± DE
Comportamiento Organizacional	2.97	.37
Motivación	3.29	.38

FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

La desviación estándar nos muestra la agrupación de los datos alrededor del valor central, para el caso del Comportamiento Organizacional, la media nos arroja un valor de 2.97, con una Desviación Estándar de 037; mientras que para la Motivación, la media arroja un valor de 3.29, con una Desviación Estándar de 038. Estos resultados muestran cuánto tienden a alejarse los valores puntuales del promedio en una distribución.

Tabla N° 04

Relación entre la Motivación (logro, reconocimiento, interés por el trabajo, responsabilidad, mejora) y el Comportamiento Organizacional (salario y beneficios, condiciones de trabajo, políticas institucionales, status, seguridad laboral, supervisión y autonomía, vida en oficina, vida personal)

Motivación		Comportamiento Organizacional							
		Salarios y beneficios	Condiciones de trabajo	Políticas Institucionales	Status	Seguridad Laboral	Supervisión y autonomía	Vida en oficina	Vida personal
Logro	Coefficiente de correlación	.141	.430	.134	.057	-.182	.225	.194	.197
	Sig. (bilateral)	.372	.005	.397	.721	.248	.151	.219	.210
Reconocimiento	Coefficiente de correlación	.277	.395	.778	.146	-.145	.701	.584	-.052
	Sig. (bilateral)	.076	.010	.000	.357	.359	.000	.000	.741
Interés por el trabajo	Coefficiente de correlación	.126	.338	.093	.308	-.144	.173	.122	.125
	Sig. (bilateral)	.427	.028	.558	.048	.363	.273	.441	.431
Responsabilidad	Coefficiente de correlación	.142	.258	.061	.084	-.185	.244	.139	-.001
	Sig. (bilateral)	.368	.099	.701	.598	.240	.120	.381	.996
Mejora	Coefficiente de correlación	.118	.472	.228	.416	.285	.140	.465	.130
	Sig. (bilateral)	.458	.002	.146	.006	.067	.377	.002	.410

FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Tabla N° 05

Correlación entre las variables Motivación y el Comportamiento Organizacional.

		Compromiso Organizacional	Motivación
Compromiso Organizacional	Correlación	1.000	.572**
	Rho de Spearman		
	Sig. (bilateral)		.000
	N	42	42
Motivación	Correlación	.572**	1.000
	Rho de Spearman		
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	42	42

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla N° 5 se observa que, la prueba del coeficiente de correlación Rho de Spearman es altamente significativa ($p < 0.01$). Por lo tanto existe relación de grado moderado ($r = 0.572$) entre la motivación y el compromiso organizacional en el equipo de salud del centro quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes.

DISCUSIÓN

Para la población estudiada (42 personas), el coeficiente de correlación utilizado fue el Rho de Spearman, el cual es una medida de correlación entre dos variables continuas. Para la investigación, las variables en estudio fueron motivación y comportamiento organizacional, arrojando un valor r igual a 0.572, por lo tanto existe relación de grado moderado, tal como se muestra en la Tabla N° 05.

En la Tabla N° 03 se muestra las medidas centrales de motivación y comportamiento organizacional, cuyas medias equivalen a 3.29 y 2.97, Asimismo las desviaciones estándares es de 0.38 y 0.37 respectivamente. Con estos estadísticos generales se alcanza un coeficiente de correlación de Rho de Spearman significativo de $r = 0.572$. Las mejores correlaciones se alcanzan en el reconocimiento al esfuerzo del trabajador y a la mejora en la condición laboral. Tal como lo expresa Fernández (1987), citado por Carrillo J.²⁹, considera que las motivaciones laborales tienen relación directa con la parte psicosocial de la persona, obteniendo como resultados de su investigación, un mayor percentil en los factores de Reconocimiento Social, Aceptación Social y Autodesarrollo ($P_c = 60$). Por otra parte, la seguridad laboral (los despidos intempestivos, la falta de estabilidad laboral, el favoritismo personal, la falta de confianza por parte de los superiores) constituye el principal factor desmotivador. En esta área se observa relaciones inversas entre motivación y comportamiento organizacional, tal como se aprecia en la Tabla N° 04.

Una vez que se ha comprobado que un coeficiente de correlación es estadísticamente significativo y que puede interpretarse como indicador de una verdadera relación distinta de cero, se puede valorar la magnitud del coeficiente.

Las preguntas N° 34 a 38 (categoría logros) alcanzan coeficientes de correlación r bajos y muy bajos, salvo en la categoría condiciones de

trabajo (0.430). Tal como se muestra en el Gráfico N° 06, el cual hace referencia a las condiciones ambientales donde trabajan son agradables, donde el 42.9% manifiestan que están en Desacuerdo. Según Maslow³⁰, considera que la seguridad es parte de las necesidades básicas de la persona; es decir, las condiciones ambientales (infraestructura física, flujos de desplazamientos) repercuten directamente en la calidad del trabajo.

Las preguntas N° 39 a 42 (categoría reconocimiento) alcanzan coeficientes de correlación r bajos, moderadas y altas, salvo en la categoría seguridad laboral (-0.145) y vida personal (-0.52). Esto se evidencia en el Gráfico N° 07, con respecto a si el área donde trabaja le brinda seguridad, el 59.5% de los encuestados refiere estar en desacuerdo. Confirmando la percepción negativa de las instalaciones físicas descrita para la pregunta precedente. Debido al alto porcentaje de personas en desacuerdo con la seguridad del área donde trabaja, se puede afirmar que dicha área puede ser vulnerada por factores internos y externos, tales como robo, pérdida de algún bien personal, temblores, incendios, etc. Según Herzberg³¹, entre los factores intrínsecos están: logro, reconocimiento y posibilidades de desarrollo. Por lo que la Dirección del HRDLM debe considerar con respeto siempre la dignidad y capacidad del trabajador como política institucional.

Las preguntas N° 43 a 45 (categoría interés por el trabajo) alcanzan coeficientes de correlación r bajos y muy bajos, salvo en la categoría condiciones de trabajo (0.338), tal como se muestra en el Gráfico N° 12, donde el 78.6% se muestra De acuerdo con el interés que muestran en el desarrollo de la organización de salud. Se aprecia que existe un porcentaje elevado de trabajadores a quienes les interesa el desarrollo de su organización de salud, a pesar de la mala relación que existe con la Dirección hospitalaria.

Las preguntas N° 46 a 48 (categoría responsabilidad) alcanzan coeficientes de correlación r bajos y muy bajos, salvo en la categoría condiciones de trabajo (0.258), observándose en el Gráfico N° 19, donde el 83.3% asume con responsabilidad las tareas asignadas por el jefe de servicio y/o jefe

inmediato superior, esto a pesar de los factores extrínsecos que pudieran alterar esta actitud. Ante ello, Fishman³² afirma que la mejora de la productividad y del ambiente laboral pasa por una buena organización del trabajo en equipo repartiendo la responsabilidad entre todos los miembros. Cada uno tendrá una responsabilidad y esto hará que se sienta valorado. Esta valoración se traducirá en motivación y en acciones más productivas, por lo que la responsabilidad es un elemento potencial en la asignación del cumplimiento de las funciones específicas del trabajador.

Las preguntas N° 49 a 50 (categoría mejora) alcanzan coeficientes de correlación r bajos y moderadas, siendo salarios y beneficios la categoría más resaltante con un valor de 0.118, lo cual se observa en el Gráfico N° 05, donde el 76.2% de los trabajadores manifiestan estar Muy en desacuerdo con el salario percibido, evidenciándose la insatisfacción respecto al mismo, ya que éste no está de acuerdo a sus conocimientos y necesidades personales. Todos estos se visualizan en la Tabla N° 04. Ante esto, la teoría de Mayo E.³³ enfoca la ergonomía, la cual: estudia las condiciones óptimas de confort en el trabajo, descubriendo que las buscan comodidad y buen salario en su trabajo,

Los coeficientes bajos y muy bajos expresan una relación entre las dos variables muy pequeña; e incluso casi no se debería pensar en la existencia de relación. A pesar de ello estos coeficientes pequeños brindan información útil y nos explican la relación que existe entre las variables. Asimismo, entre las relaciones más altas tenemos a las Políticas institucionales y Reconocimiento, dimensiones con una relación significativa de 0.778. En relaciones de tipo moderada tenemos a las dimensiones de Vida en oficina y Reconocimiento con una relación de 0.584; entre tanto, las relaciones parciales que existen entre los factores en estudio tenemos a las Condiciones de trabajo y Logros (0.430), Condiciones de trabajo y Mejora (0.472) y Vida en oficina y Mejora (0.465).

Los coeficientes bajos son poco útiles desde la perspectiva de predecir resultados, pero pueden ser significativos para indicar alguna razón psicológica. En relación a esta postura, Herzberg³¹ manifiesta que, los factores motivadores son los que producen satisfacción y motivación en los trabajadores cuando están bien atendidos, y cuando no lo están, son neutros, pero no pueden provocar insatisfacción y desmotivación. Se refieren al contenido del propio trabajo en sí mismo, tal como se evidencian en los resultados que arrojó el presente estudio.

Lo descrito anteriormente debe ser tomado en cuenta por parte de los directivos, jefes inmediatos y demás personas del área administrativa para que el desempeño de los trabajadores sea eficiente, lo que conllevará a que el servicio que brinda la Institución sea considerado como un modelo a seguir por las demás instituciones, no solo de salud, sino de cualquier otro tipo de rubro o especialidad con clientes (pacientes) satisfechos.

CONCLUSIONES

- 1) Los resultados obtenidos en la presente investigación indican que en algunos aspectos se muestran alentadores, tal como se muestra en el Gráfico N° 8, en el que el 52.4% está entre muy de acuerdo y de acuerdo con la valoración que le da su jefe a sus aportes. Asimismo, en el Gráfico N° 9 se aprecia que el 69.1% afirma que el jefe de servicio se preocupa por crear un ambiente laboral agradable. Todo ello a pesar de percibir un salario que no está de acuerdo con sus conocimientos y necesidades personales, de las condiciones ambientales de las diferentes áreas y de las deficiencias en seguridad, influyendo positivamente en el desempeño de sus actividades profesionales.
- 2) Entre los factores motivacionales que perjudican el comportamiento organizacional del equipo de salud en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo, se encuentra la falta de reconocimiento alguno en los dos últimos años por parte de la Dirección del hospital. Los trabajadores carecen de Resoluciones, Carta de felicitación, Beca de capacitaciones, entre otros; tal es así que el 45.2% está Muy en desacuerdo y el 35.7% afirma estar en Desacuerdo, puesto que durante los dos últimos años no recibió reconocimiento alguno, razón por la cual el personal no se siente motivado en este aspecto, lo que conlleva a que en determinadas circunstancias no cumpla un trabajo eficiente en el desempeño de sus actividades.
- 3) Si bien es cierto, la motivación que se le da a un trabajador influye en el comportamiento organizacional de una determinada entidad o empresa y en este estudio, se determina que existe una relación de grado moderado entre estos factores, lo cual influye en el desempeño de las actividades del trabajador de salud en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo.

RECOMENDACIONES

- 1) Que los directivos de la Institución de Salud donde se realizó el estudio deben gestionar con la Gerencia Regional de Salud, para que se efectúen mejoras en la infraestructura del servicio del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo, debido a los factores ambientales influyen el comportamiento de los trabajadores, mediante propuestas de proyectos de inversión.
- 2) Es de conocimiento general que los reconocimientos que recibe el personal de una determinada institución contribuyen en el desempeño del personal, brindándoles seguridad y sobre todo hacerlos sentir valorados, por lo que se recomienda debe tener en consideración como factor motivacional en los trabajadores del servicio del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo.
- 3) El desempeño de los profesionales del servicio del Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes – Chiclayo son alentadores, aun así, se debe trabajar mejor lo relacionado al compromiso que debe tener cada uno de los trabajadores con la Institución, para ello los Directivos deben mostrar interés en aspectos positivos que puedan influenciar en mejorar su desempeño, estableciendo una política de incentivos y estímulos.
- 4) Se recomienda que se establezca una relación contractual más segura para los trabajadores y el flujo de retroalimentación informativa, se operativize constantemente para que se conozca las condiciones y el desarrollo del trabajo en el servicio.
- 5) Que la institución brinde capacitación al personal de salud como parte de su política de gestión de recursos humanos, programando talleres de motivación dirigidas al personal de salud.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS: SEGÚN VANCOUVER

1. Armas R. Determinar el grado de motivación de los empleados del servicio de pediatría y puericultura del Hospital Vargas de Caracas. [Tesis para optar el grado de Especialista en Gerencia de Servicios de Salud]. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello; 2006. Disponible en:
<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAA9482.pdf>.
2. Segredo A. y Pérez L. El clima organizacional en el desarrollo de los sistemas organizativos.[Tesis de grado]. La Habana; 2006. Disponible en:
www.sld.cu/.../clima_organizacional_en_el_desarrollo_de_sistemas_organizativos.doc
3. OIT, OMS. Factores psicosociales predictores de Burnout en trabajadores del sector salud en atención primaria. 2004. pp. 2-3. Disponible en:
<http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/34/pagina227.pdf>
4. Jaén M. Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación, personalidad y percepción de factores psicosociales. Memoria para optar al Grado de Doctor. Madrid; Universidad Complutense de Madrid, Facultad de psicología; 2010.
5. Casas C. y Echevarría B. Factores que influyen en el Clima organizacional del profesional de la salud y pacientes en el Centro de Salud Manuel Bonilla (DISA I Callao / Red Bonilla – La Punta). [Tesis para optar el grado académico de Magister de Gerencia en Servicios de Salud]. Callao; 2009.
6. Mendo T. Factores del ambiente laboral personal y su relación con el nivel de estrés en enfermeras del Ministerio de Salud de la provincia de

- Trujillo. En: Revista de Psicología. Universidad César Vallejo. Vol.2- N° 1.2000.
7. Chang A. Estudio sobre la motivación laboral y el conocimiento sobre la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Tesis para optar el grado académico de Magister de Gerencia en Servicios de Salud]. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2010.
 8. Patiño I. Abordaje de la motivación de las personas que trabajan en organizaciones de Servicio Social. [Tesis de Especialización en Gerencia Social]. Medellín: Universidad de Antioquía; 2000.
 9. Stoner A., Freeman E. y Gilbert D. Administración. 6ª edición. México: Prentice Hall Hispanoamérica; 1996.
 10. Mascaray J. Más allá de la comunicación interna. Madrid: Editorial Gestión; 2000.
 11. Berckard, R. y HARRIS R. Transiciones organizacionales. México: Editorial Sitesia; 1987.
 12. Pizzolante I. El Poder de la Comunicación Estratégica. Caracas: Editorial Ave Dizzonaltecedice; 2001.
 13. Muertas J. Motivación Querer Aprender. 1ª Edición. Buenos Aires: Editorial S.A.; 1997.
 14. Stoner G. La Administración y Gerentes Funcionales. Buenos Aires: Editorial Prentice Hall; 2009.
 15. Brito H. Interrelación entre motivación, inteligencia, creatividad. Buenos Aires: Editorial Paidós; 1990.
 16. Zepeta A. Psicología Organizacional. Madrid: Editorial Pearson; 1999.

17. Chiavenato I. Naturaleza de la Conducta Humana. Buenos Aires. Editorial Pearson; 2007.
18. Bustamante Z. Como gerenciar el Comportamiento Humano. Bogotá: Editorial Soratep; 2003.
19. Arbaiza L. Comportamiento organizacional: Bases y fundamentos. Buenos Aires: Edit. Cengage Learning. Universidad ESAN; 2010.
20. Burns N. y Grove, S. Investigación en Enfermería. 3ª ed. Madrid: Edit. Elsevier; 2004.
21. Hernández R. Metodología de la Investigación. 5ª ed. México: Editorial McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A.; 2010.
22. Chiavenato I. Administración de Recursos Humanos. 2ª ed. México: Edit. McGraw-Hill; 1994.
23. Solis V. Análisis de la Motivación del personal en relación con el Clima Organizacional. México: Universidad Autónoma Metropolitana de México. 2003.
24. Christopher M. Escala de Propuesta de Gerencia Estratégica para el uso de Transgénicos. [Tesis de grado para optar el grado de Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas]. Caracas; 2007.
25. Polit H. Investigación Científica en Ciencias de la Salud: Principios y métodos. 6ª ed. México: Mc Hill Interamericana; 2001.
26. García J. y Luceño L. Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores motivacionales. [Tesis Doctoral para optar el grado de Magister en Gerencia]. Madrid; 2010.
27. Prince A. Motivación como factor en el desempeño laboral. [Tesis para optar el grado de Especialista en Gerencia Pública]. Caracas; 2011.

28. Ponce Y. Planificación estratégica desde valores compartidos en los Policlínicos Guantánamo en los años 2008 – 2010. [Tesis para optar el Grado de Magister en Salud Pública]. Caracas 2008 – 2010.
29. Carrillo J. Las motivaciones psicosociales del comportamiento de los docentes en la USE N° 1 Cerro de Pasco. [Tesis para optar el Grado de Licenciatura en Educación]. UNMSM: 2010.
30. Maslow A. Motivación y personalidad. New York: Harper. 1954.
31. Herzberg F. La motivación en el trabajo. New York: Wiley. 1959
32. Fischman D. Artículo: Responsabilidad en la motivación. Lima: UPC. 2000.
33. Mayo E. Teoría de las Relaciones Humanas. Harvard. 1932.

ANEXOS

ANEXO 1: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo....., identificada (o) con DNI....., declaro que acepto participar en la investigación: “Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de Centro quirúrgico. HRDLM- Chiclayo, 2011. . Este estudio tiene como objetivo establecer la correlación de los factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud en Centro quirúrgico. HRDLM- Chiclayo, 2011.

Después de haber sido informada(o) doy mi consentimiento, para participar de la encuesta, asumiendo que las informaciones dadas serán solamente de conocimiento de la investigadora y de su asesora para fines de investigación, quienes garantizarán el secreto y respeto a mi privacidad.

Firma del Informante

DNI.....

Firma de la autora

Chiclayo,..... de..... del 2012

ANEXO 2: ENCUESTA DE COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL/MOTIVACIÓN

Edad: _____ Sexo: _____ Estado civil: _____ Grupo ocupacional: _____

Condición laboral: _____ Tiempo de experiencia laboral: _____ Tiempo de trabajo en el servicio: _____

Instrucciones: Lea con cuidado cada una de las siguientes preguntas y marque en el casillero el número que corresponda a la respuesta que considere correcta, en función de la siguiente escala.

1. Muy en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo

N°	FACTORES	DIMENSIONES	ÍTEMS	1	2	3	4	5
				Muy en desacuerdo	Desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	ORGANIZACIONAL	Salario y beneficios	El salario que percibe está de acuerdo con su conocimiento y necesidades personales.					
2			Tiene otros beneficios como gratificaciones, vacaciones, incentivos.					
3		Condiciones de trabajo	Las condiciones ambientales del área donde trabaja las considera agradables.					
4			Las condiciones de limpieza son buenas en el lugar donde trabaja.					
5			Es suficiente la iluminación del área donde labora.					
6			El área donde labora le brinda seguridad.					
7		Políticas institucionales	El área donde labora cuenta con equipos biomédicos y mobiliario operativos.					
8			Entiendo claramente la misión y visión del servicio					
9			El servicio donde labora da a conocer el reglamento interno a sus trabajadores.					
10			El servicio donde labora da a conocer el Plan operativo anual y Manual de organización y funciones a sus trabajadores.					
11			Los directivos nos dan a conocer los logros del servicio.					
12		Status	Soy aceptado por mi grupo de trabajo					

13			Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo					
14			Mi jefe valora mis aportes.					
15			Los integrantes del equipo tienen en cuenta mis opiniones.					
16			Le agrada la forma de relacionarse con los directivos.					
17		Seguridad laboral	La institución despide al personal sin tener en cuenta su desempeño laboral.					
18			La institución le brinda estabilidad laboral.					
19			La permanencia en el cargo depende de preferencias personales.					
20			El jefe crea un ambiente de confianza en el equipo de trabajo.					
21			Tiene seguridad de conservar su puesto de trabajo actual.					
22		Supervisión y autonomía	Mi jefe inmediato de comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
23			El jefe del servicio supervisa constantemente al personal.					
24		Vida de oficina	Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo.					
25			Las relaciones interpersonales entre el jefe del servicio y el personal son buenas.					
26			Existe sana competencia entre mis compañeros de trabajo.					
27			El servicio utiliza con frecuencia medios escritos para comunicarse con sus trabajadores.					
28			El servicio donde labora cuenta con un buzón de quejas y sugerencias.					
29			El jefe del servicio donde laboro se reúne regularmente con el personal para coordinar aspectos de trabajo.					
30		Vida personal	El jefe del servicio organiza reuniones sociales en fechas festivas importantes.					
31			El jefe del servicio se preocupa por crear un ambiente agradable.					
32			Su trabajo le proporciona satisfacción personal.					

33			Dispongo de tiempo suficiente para compartir con mi familia.						
34	MOTIVACIONAL	Logro	Mi trabajo contribuye directamente el alcance de los objetivos.						
35			Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.						
36			Me siento a gusto de formar parte de la organización.						
37			El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades.						
38			Las tareas que desempeño corresponden a mi función.						
39			Reconocimiento	En mi institución reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
40		Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa.							
41		El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato.							
42		Ha recibido de su institución o jefe del servicio algún reconocimiento como resolución, carta de felicitación, beca de capacitación durante los dos últimos años							
43		Interés en el trabajo	Me interesa el desarrollo de mi organización de salud.						
44			Me siento comprometido con mi organización de salud y con el servicio donde laboro.						
45			Participo activamente en las actividades programadas en el servicio.						
46		Responsabilidad	Cumplo con el horario establecido y registro puntualidad.						
47			Los resultados de su trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas.						
48			Asumo con responsabilidad las tareas asignadas por el jefe del servicio y jefe inmediato superior.						
49		Mejora	La organización lo motiva para poder alcanzar un puesto mejor al que usted tiene.						
50			Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente.						

ANEXO 3: INTERPRETACIÓN DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla N° 01: Edad de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Hasta 30 años	4	9,5	9,5	9,5
31 - 40 años	12	28,6	28,6	38,1
41 - 50 años	18	42,9	42,9	81,0
Más de 50 años	8	19,0	19,0	100,0
Total	42	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En la encuesta aplicada a los profesionales de la salud que laboran en Centro Quirúrgico, encontramos que el 42.9% de los encuestados tienen edades entre 41 y 50 años, el 28.6% cuentan con edades de 31 a 40 años; asimismo, el 19% cuentan con edades superior a 50 años, mientras que solo el 9.5% tienen edades inferiores a 30 años. Se trata de una población de edad mediana, los adultos jóvenes son minoría, mientras que una quinta parte está al final de su carrera profesional.

Martín y Lourdes²⁶ citan a Furnham (1992) en el modelo que consideran cinco factores relacionados al comportamiento laboral: habilidad laboral, factores demográficos (sexo – edad), inteligencia, motivación, personalidad.

La relación que existe entre estos elementos hay influencia recíproca sobre la conducta laboral y que estos influyen positivamente.

Tabla N° 02: Sexo de los encuestados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Masculino	27	64,3	64,3	64,3
	Femenino	15	35,7	35,7	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

Con respecto al sexo de los encuestados, es el sexo masculino el que más intervino en la encuesta con un 64.29%, mientras que el sexo femenino sumó un 35.71%. Es evidente que existe una asignación de funciones en base al sexo: los médicos son predominantemente varones mientras que las enfermeras son predominantemente mujeres.

Tabla N° 03: Estado civil de los encuestados

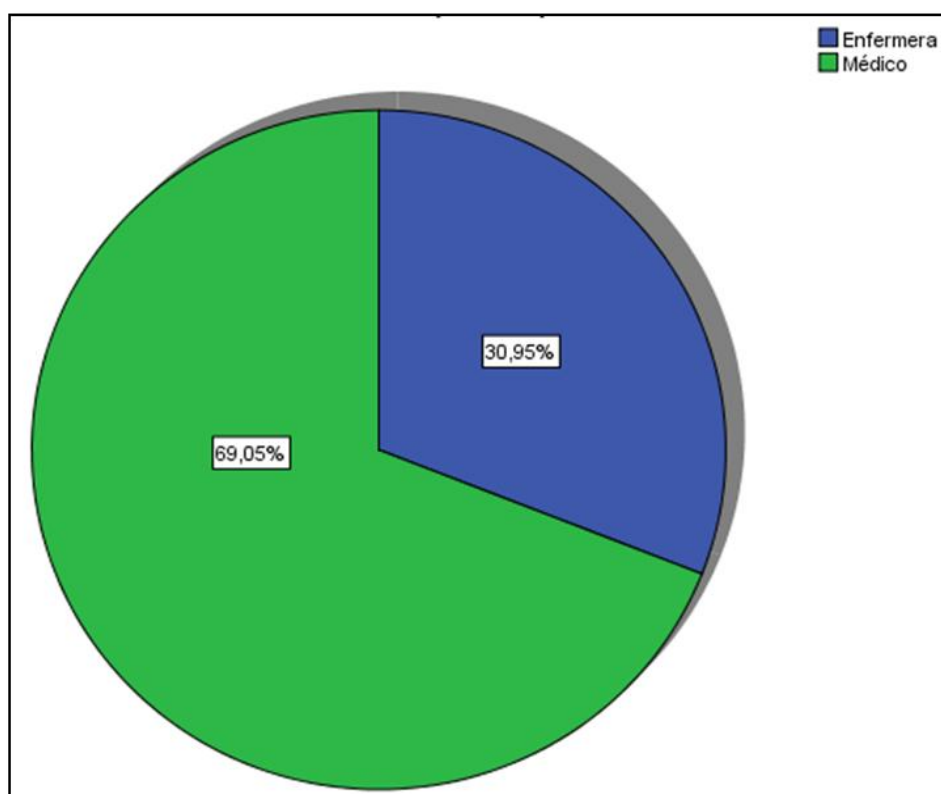
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Soltero	9	21,4	21,4	21,4
	Casado	31	73,8	73,8	95,2
	Divorciado	2	4,8	4,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En cuanto al Estado Civil de los encuestados, el 73.81% son casados, seguido de un 21.43% cuyo estado civil es soltero, mientras que solo un 4.76% son divorciados. Se trata de una población comprometida con responsabilidades familiares.

Gráfico N° 01: Grupo ocupacional

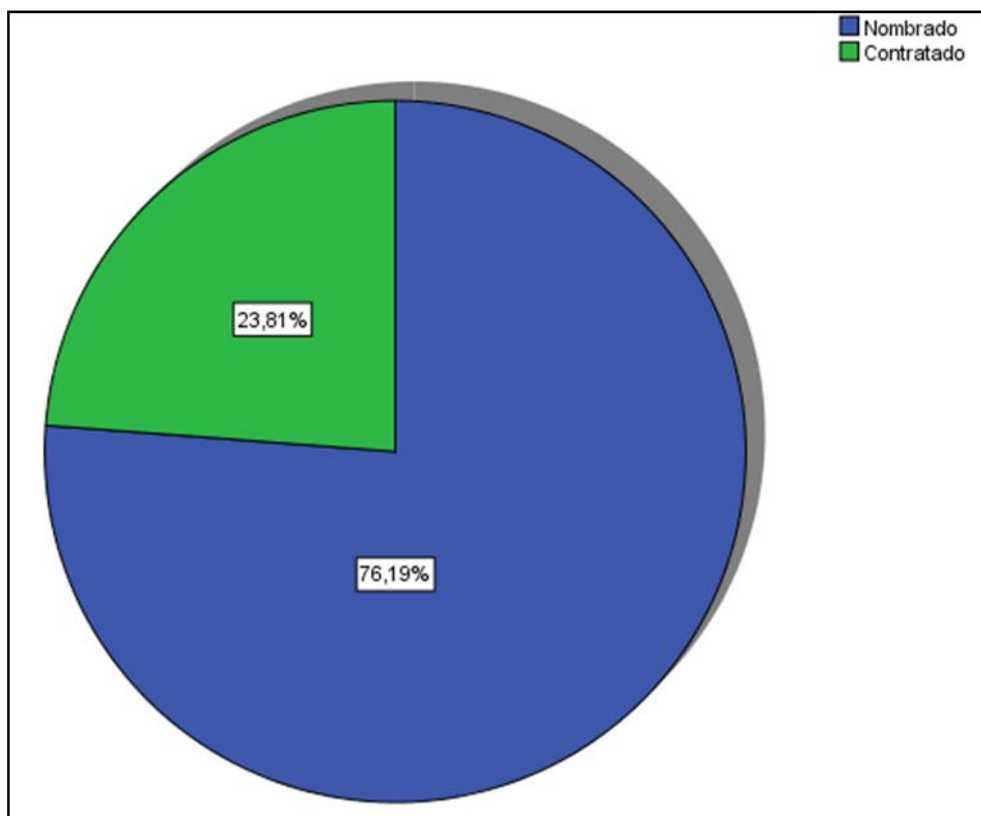


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

Con respecto al grupo ocupacional de los encuestados, el 69.05% de los participantes fueron médicos, mientras que el 30.95% eran de profesión Enfermera. Esta distribución no se adecua a los estándares establecidos, que indican que debe haber dos profesionales de enfermería por cada profesional médico. Se puede inferir que la población faltante de personal de enfermería está siendo remplazada con personal no profesional.

Gráfico N° 02: Condición laboral



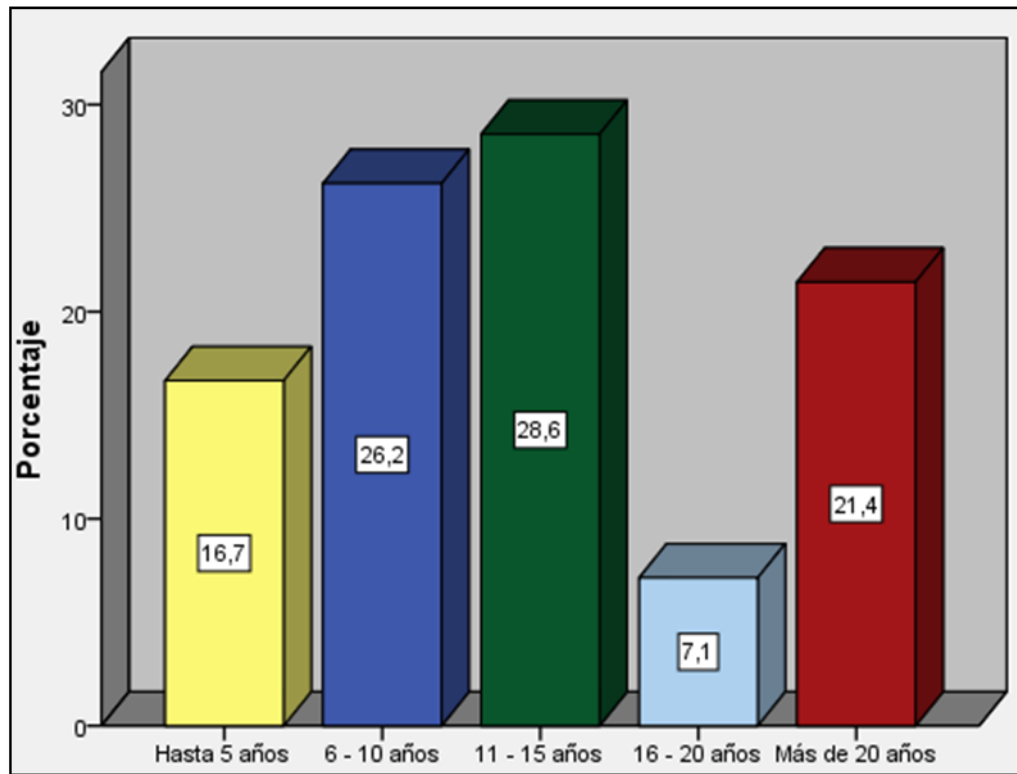
FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En la condición laboral de los encuestados, el 76.19% son Nombrados, mientras que un 23.81% están en condición de Contratados. Se trata de una población con vínculo laboral permanente con el establecimiento, que espera desarrollar toda su carrera profesional en el mismo.

Como lo menciona en sus resultados y conclusiones Prince27 (2011), que el 41.7% expresa que la institución realiza renovaciones continuas de contrato, lo que garantiza seguridad laboral y brinda seguridad personal para el desempeño de sus actividades.

Gráfico N° 03: Experiencia laboral

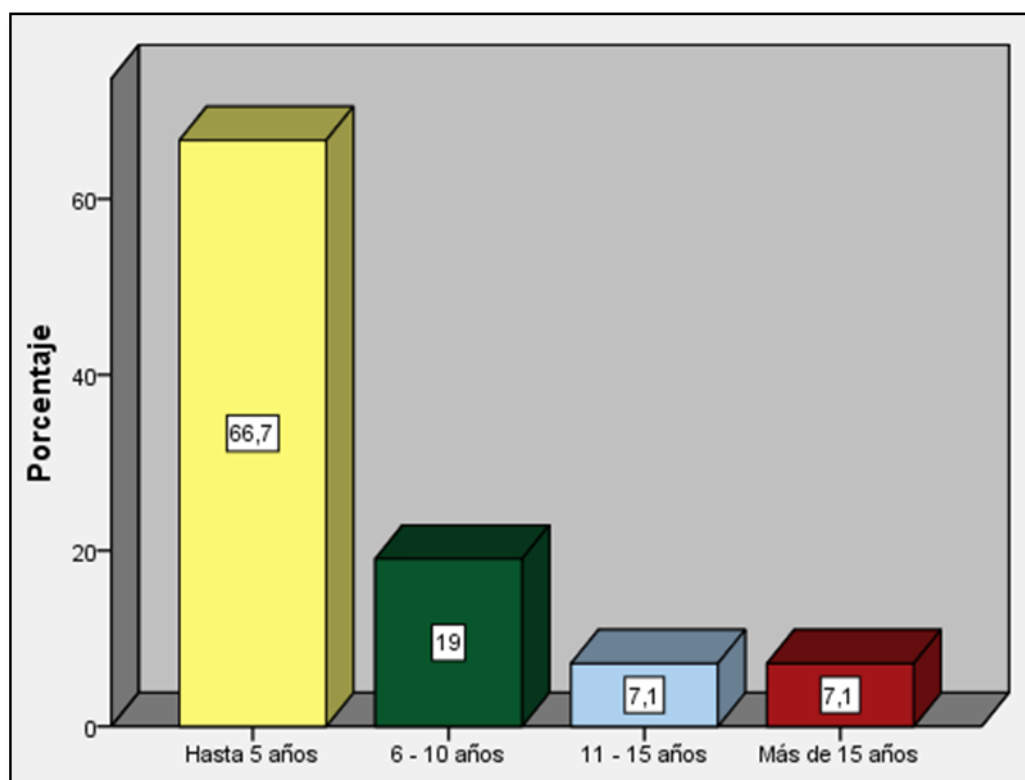


Interpretación:

En la experiencia laboral de los encuestados, encontramos que el 28.6% tienen 11 y 15 años de experiencia, seguido de un 26.2% quienes cuentan entre 6 y 10 años de experiencia, a su vez, existe un 21.4% que tienen más de 20 años de experiencia en lo que a salud se refiere, los que tienen hasta 5 años de experiencia ascienden al 16.7%, solo un 7.1% tienen entre 16 y 20 años de experiencia en el sector salud. Más de la mitad de la población tiene en promedio 10 años de experiencia, por lo que se encuentra a la mitad de su carrera profesional. Una quinta parte está esperando su jubilación de acuerdo a ley.

Como refiere Ponce²⁸ (2008-2010), que los años en la experiencia laboral en la población investigada es de 10 a 20 años, lo que significó que un gran porcentaje está a un 50% de su carrera profesional y con una carga de responsabilidad familiar.

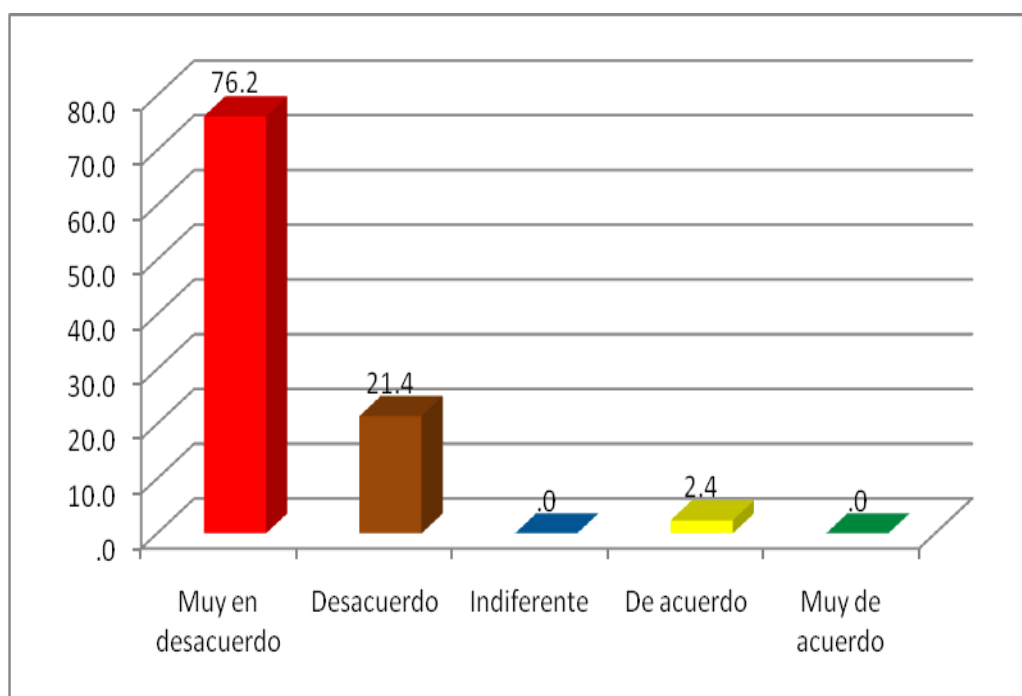
Gráfico N° 04: Tiempo de trabajo en el servicio actual



Interpretación:

Con respecto al tiempo de trabajo en el servicio actual que se vienen desempeñando, el 66.7% tienen hasta 5 años, el 19% han acumulado entre 6 y 10 años de trabajo, mientras que un 7.1% tienen entre 11 y 15 años y en el mismo porcentaje hay quienes tienen más de 15 años de trabajo en el servicio actual. Dos terceras partes de los encuestados tienen menos de 5 años de tiempo de servicio en este Centro Quirúrgico. Al compararlo con el cuadro anterior se infiere que el personal ha laborado en otros establecimientos antes de ingresar a este Centro Quirúrgico.

Gráfico N° 05: Salario de acuerdo a su conocimiento y necesidades personales

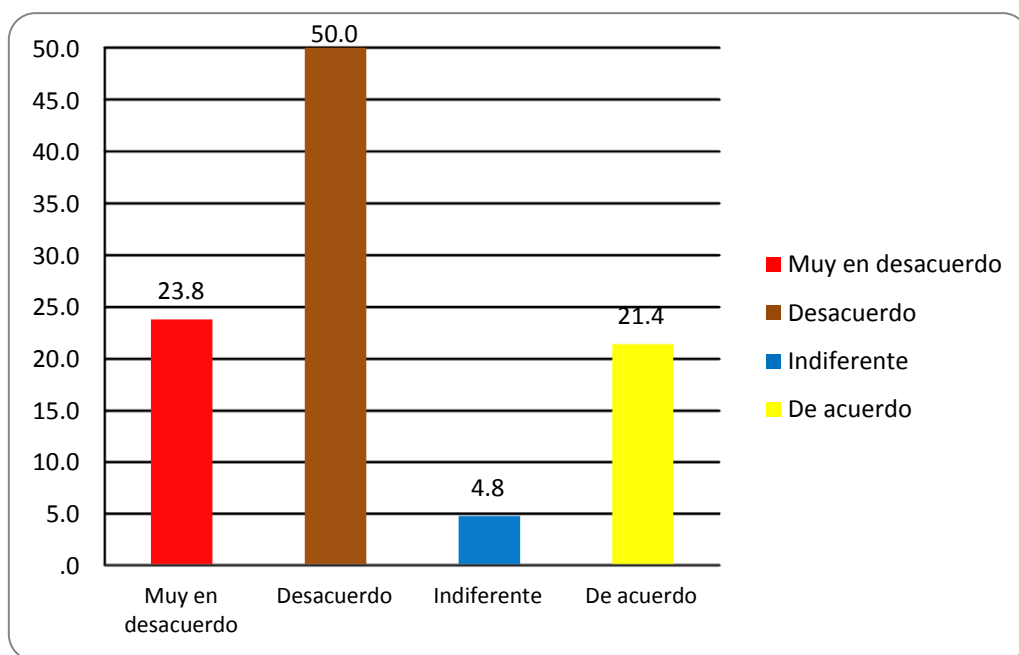


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En la presente encuesta, encontramos que, respecto a si el salario que perciben los trabajadores está de acuerdo a su conocimiento y necesidades personales, el 76.2% manifiestan que están Muy en desacuerdo con el salario percibido, seguido de un 21.4% que está en Desacuerdo, mientras que solo un 2.4% está De acuerdo con el salario percibido. Como podemos apreciar en los resultados obtenidos, los trabajadores no se encuentran satisfechos con el salario percibido, ya que solo un 2.4% considera que dicho salario está de acuerdo a sus conocimientos y necesidades personales.

Gráfico N° 06: Tiene otros beneficios como gratificaciones, vacaciones, incentivos

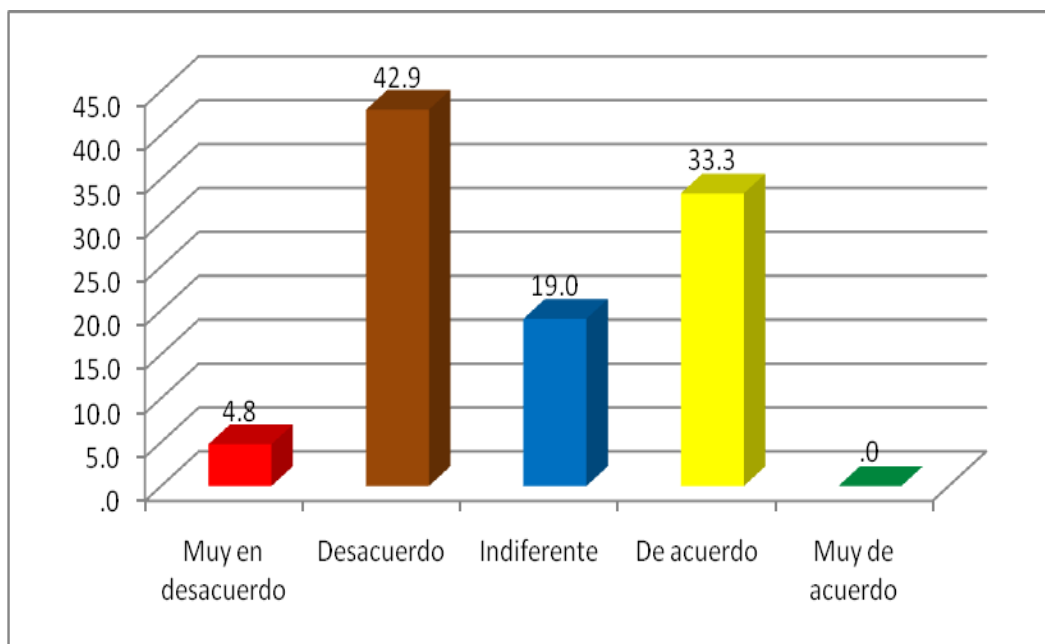


2012.

Interpretación:

Al referirnos a los beneficios de los trabajadores, el 50.9% manifiestan que están en Desacuerdo, seguido de un 23.8% quienes refieren estar Muy en desacuerdo, mientras que el 21.4% afirman estar De acuerdo, solo el 4.8% se muestra Indiferente.

Gráfico N° 07: Las condiciones ambientales donde trabajas son agradables

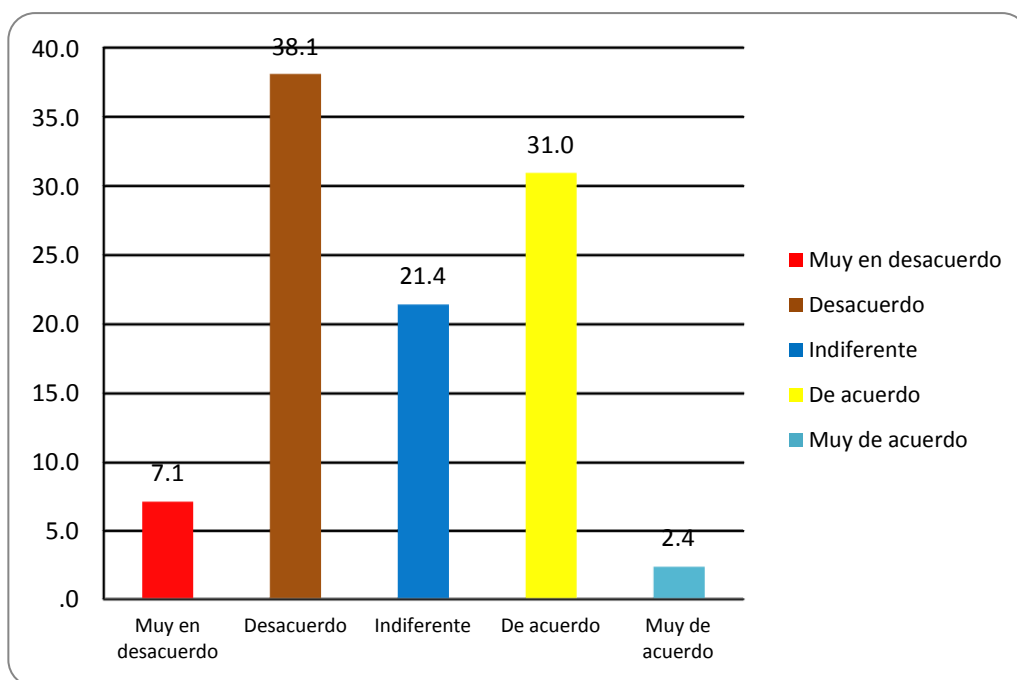


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En cuanto a si las condiciones ambientales donde trabajan son agradables, el 42.9% manifiestan que están en Desacuerdo, seguido de un 33.3% quienes refieren estar De acuerdo, mientras que un 19% se muestra Indiferente y solo un 4.8% afirma estar Muy en desacuerdo. Llama la atención que existan opiniones divididas en cuanto a la calidad de las instalaciones, teniendo en cuenta que el Centro Quirúrgico del HRDLM fue remodelado recientemente. Se esperaría que por tratarse de un local nuevo el personal estaría muy satisfecho con las instalaciones físicas, pero casi la mitad de los encuestados tiene una percepción negativa de las mismas.

Gráfico N° 08: Las condiciones de limpieza son buenas donde trabaja

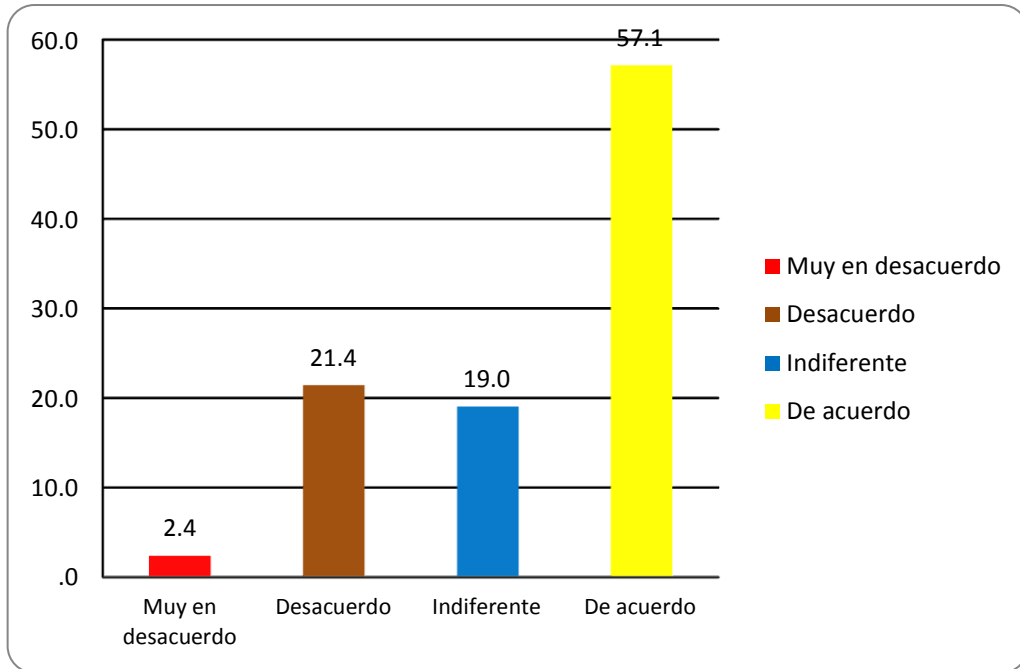


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

Con respecto a las condiciones de limpieza donde trabajan son buenas, el 38.1% manifiestan que están en Desacuerdo, seguido de un 31.0% quienes refieren estar De acuerdo, mientras que un 21.4% se muestra Indiferente, el 7.1% está Muy en desacuerdo y solo un 2.48% afirma estar Muy de acuerdo.

Gráfico N° 09: Es suficiente la iluminación donde trabaja

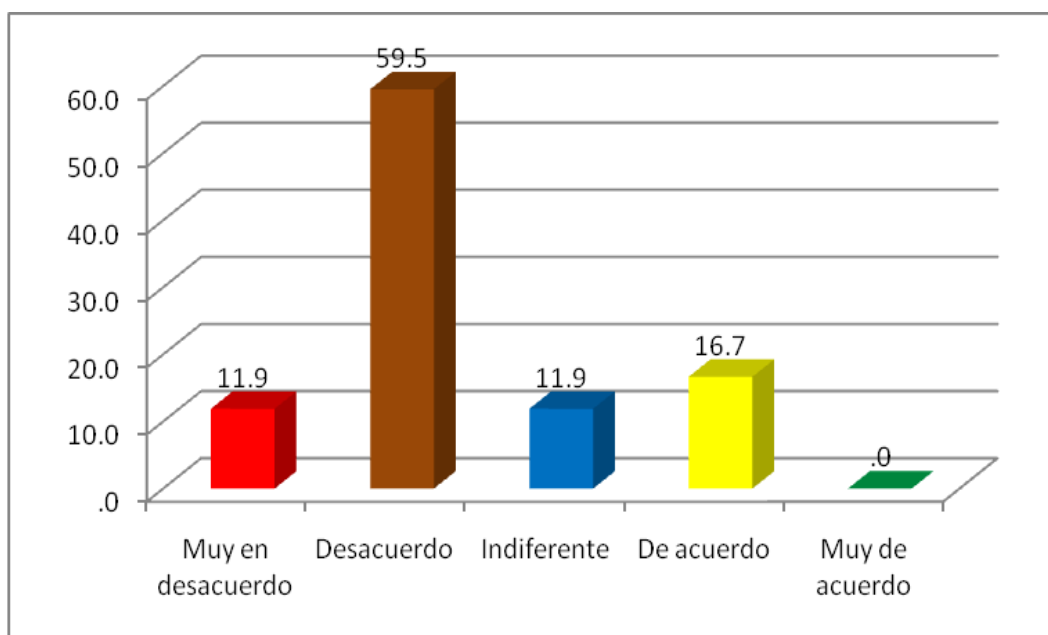


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

Al referirnos a la iluminación del área donde trabaja, el 57.1% de los encuestados refieren estar De acuerdo, seguido de un 21.4% quienes afirman estar en Desacuerdo; asimismo, existe un 19% se muestra Indiferente, solo un 2.4% está Muy en desacuerdo.

Gráfico N° 10: El área donde trabaja le brinda seguridad

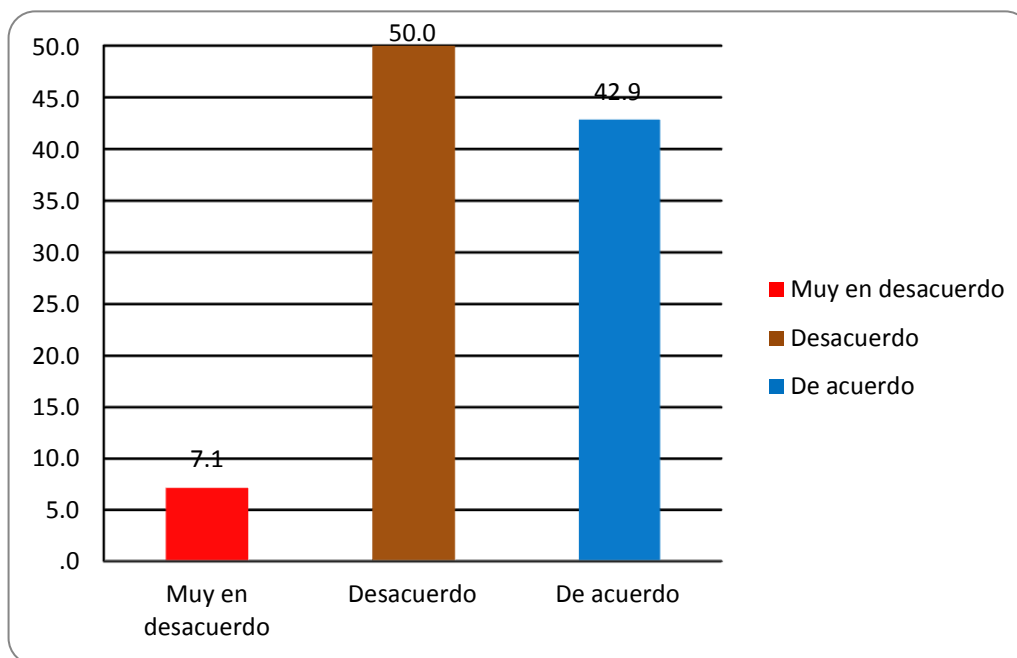


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

Con respecto a si el área donde trabaja le brinda seguridad, el 59.5% de los encuestados refieren estar en Desacuerdo, seguido de un 16.7% quienes afirman estar De acuerdo; asimismo, existe un 11.9% quienes se muestran Muy en desacuerdo e Indiferente, ambas con igual porcentaje. Se repite la percepción negativa de las instalaciones físicas descrita para la pregunta precedente. Debido al alto porcentaje de personas en desacuerdo con la seguridad del área donde trabaja, se puede afirmar que dicha área puede ser vulnerada por factores internos y externos, tales como robo, pérdida de algún bien personal, temblores, incendios, etc.

Gráfico N° 11: El área donde trabaja cuenta con equipos biomédicos y mobiliarios operativos

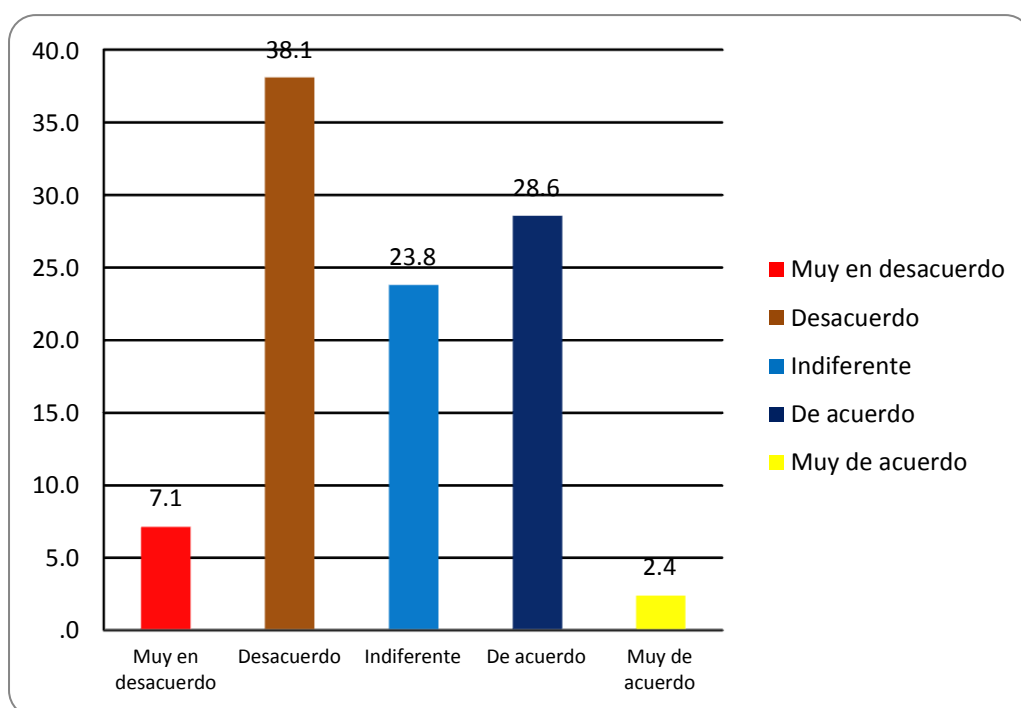


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

Con respecto a los equipos biomédicos y mobiliarios operativos, el 50% de los encuestados refieren estar en Desacuerdo, seguido de un 42.9% quienes afirman estar De acuerdo, y solo un 7.1% refiere estar Muy en desacuerdo.

Gráfico N° 12: Entiendo claramente la misión y visión del servicio

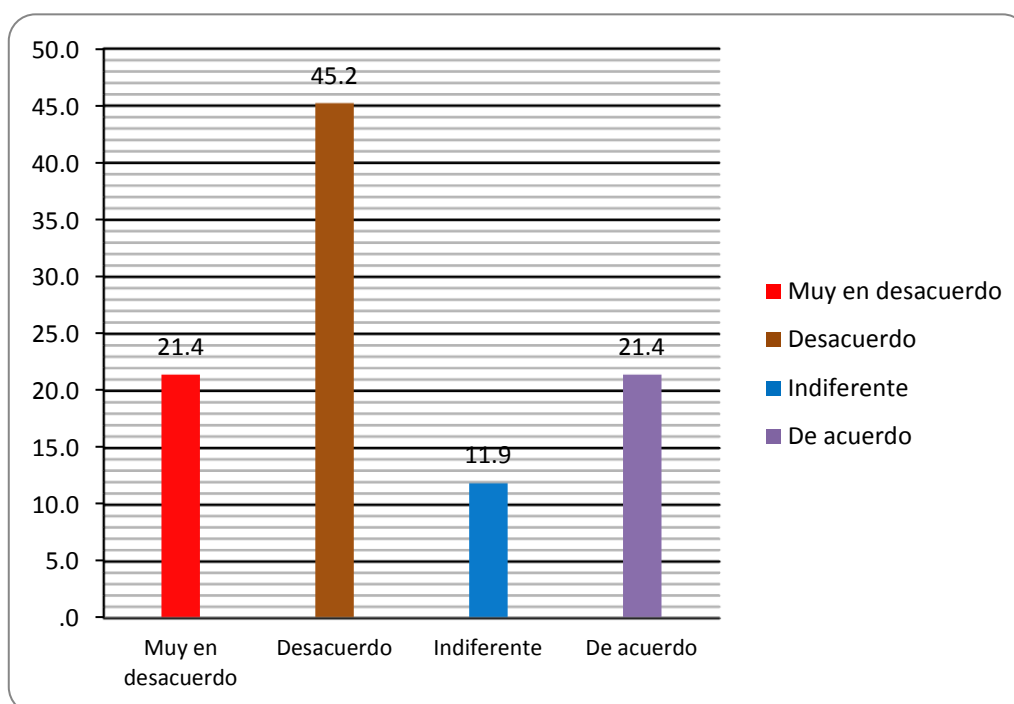


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

Con respecto a si entienden claramente la misión y visión del servicio, el 38.1% de los encuestados refieren estar en Desacuerdo, seguido de un 28.6% quienes afirman estar De acuerdo, el 23.8% se muestran indiferentes, mientras que el 7.1% esta refieren estar Muy en desacuerdo; asimismo, los que afirman estar Muy de acuerdo suman un 2.4%

Gráfico N° 13: El servicio donde labora da a conocer el reglamento interno a sus trabajadores

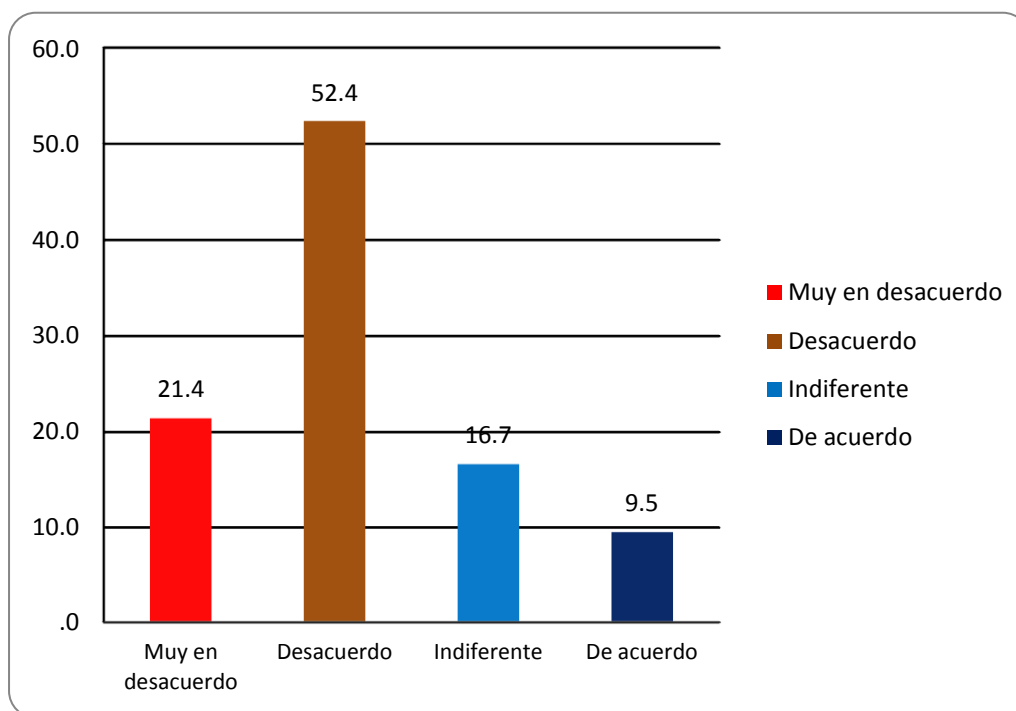


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En lo que concierne al conocimiento del Reglamento Interno por parte de los trabajadores, el 45.2% de los encuestados refieren estar en Desacuerdo, los que están De acuerdo y Muy en desacuerdo suman el 21.4% cada uno, solo un 11.9% se muestra indiferente.

Gráfico N° 14: El servicio donde labora da a conocer el Plan Operativo Anual y Manual de Organización y Funciones a sus trabajadores

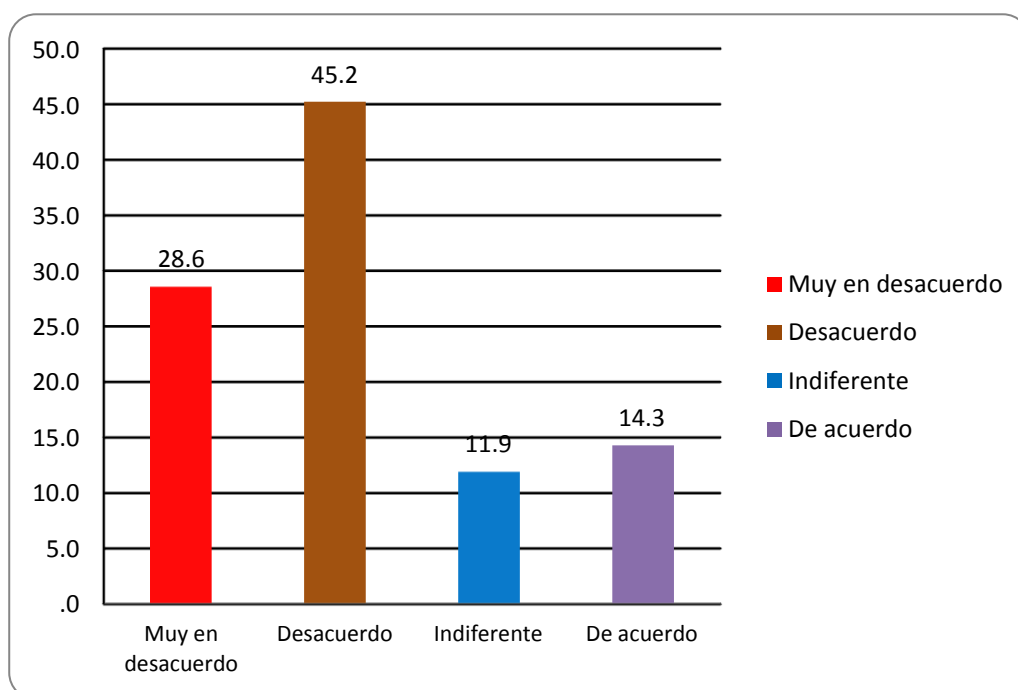


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En cuanto al conocimiento del Plan Operativo anual y Manual de Organizaciones y Funciones por parte de los trabajadores, el 52.4% se muestran en Desacuerdo, el 21.4% están Muy en desacuerdo, los que se muestran Indiferentes suman el 16.7%, mientras que solo el 9.5% están De acuerdo.

Gráfico N° 15: Los Directivos nos dan a conocer los logros del servicio

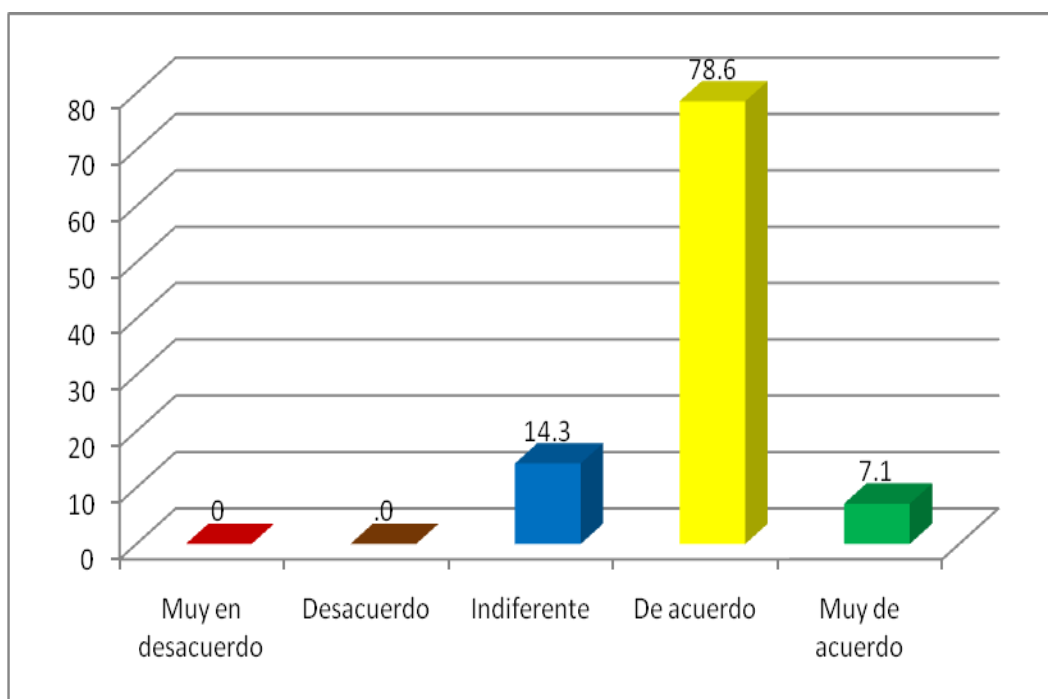


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

Con respecto a si los Directivos dan a conocer los logros del servicio, el 45.2% está en Desacuerdo, el 28.6% refiere estar Muy en desacuerdo, el 14.3% afirma estar De acuerdo, mientras que el 11.9% se muestra Indiferente.

Gráfico N° 16: Soy aceptado por mi grupo de trabajo

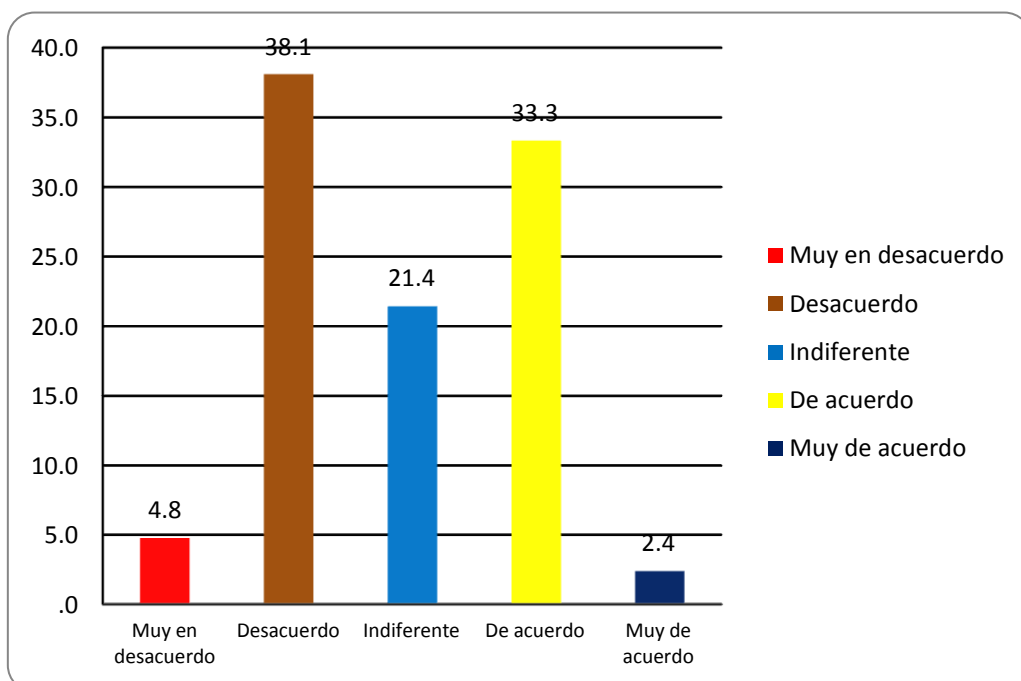


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En cuanto a la aceptación del personal por el grupo de trabajo, el 78.6% se muestra De acuerdo, mientras que solo un 14.3% se muestra Indiferente; solo un 7.1% se muestra Muy de acuerdo. Estos resultados nos muestran que el grado de aceptación de este Centro Quirúrgico es favorable para la integración del personal, ya que casi ochenta por ciento de los trabajadores se siente aceptado.

Gráfico N° 17: Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo

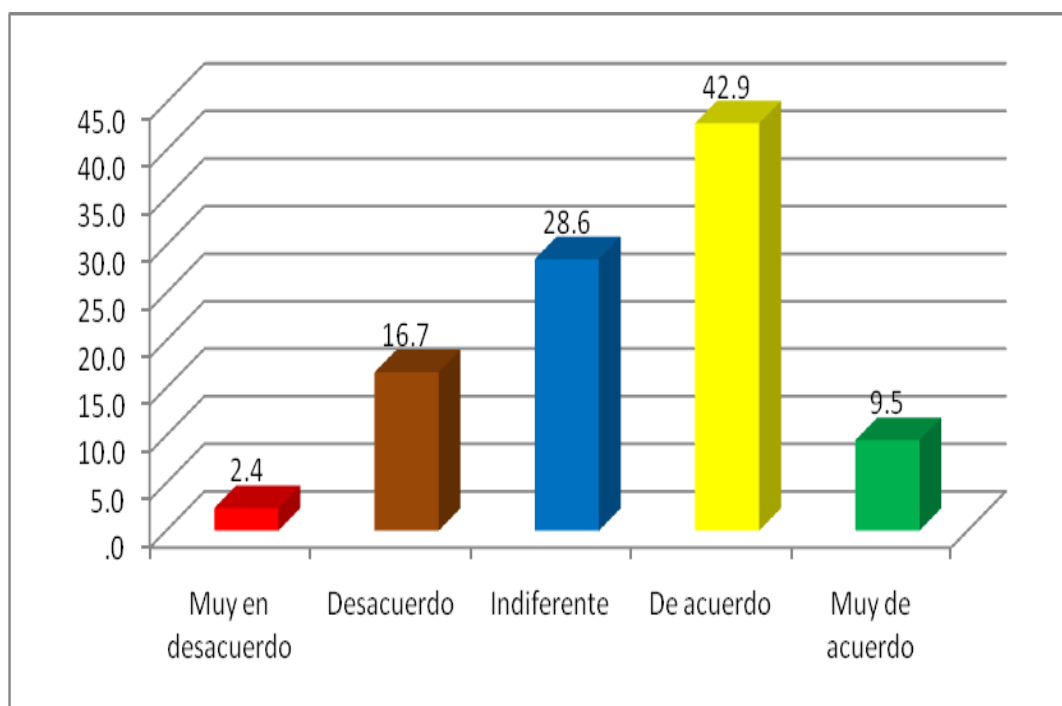


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

Al referirnos a sí el Grupo de trabajo hace que el trabajador se sienta incómodo, el 38.1% está en Desacuerdo, el 33.3% manifiesta estar De acuerdo, seguido de un 21.4% quienes se muestran Indiferentes, el 4.8% afirma estar Muy en desacuerdo, y el 2.4% está Muy de acuerdo.

Gráfico N° 18: Mi Jefe valora mis aportes

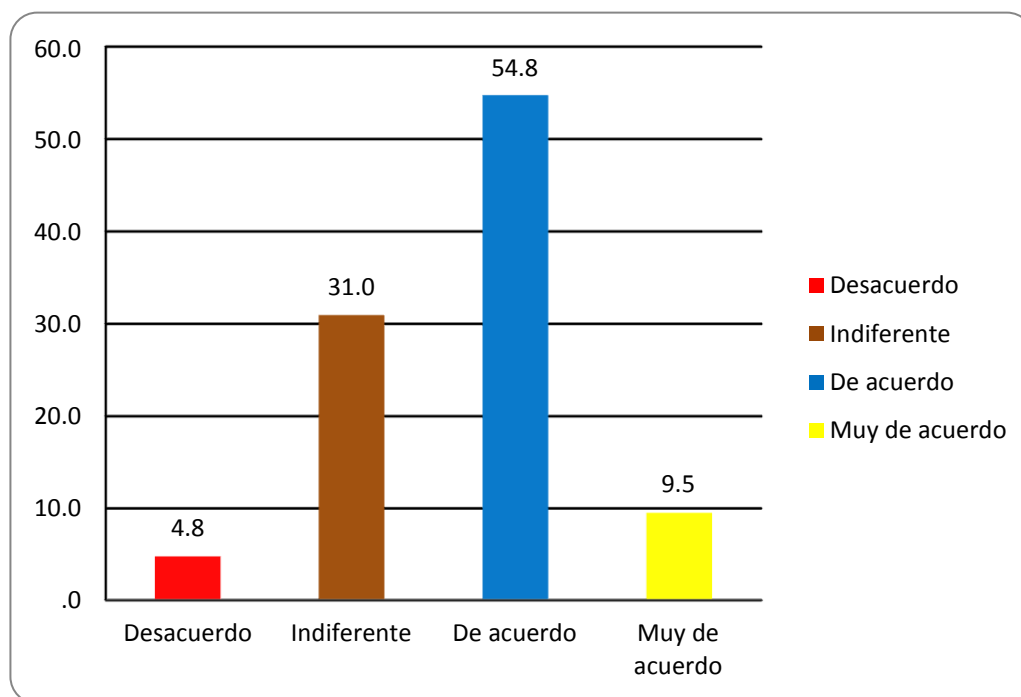


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En cuanto a si mi jefe valora mis aportes, el 42.9% de los encuestados refieren estar De acuerdo, seguido de un 28.6% quienes se muestran indiferentes, a su vez existe un 16.7% que está en Desacuerdo; asimismo, el 9.5% está Muy de acuerdo con el valor que le da su jefe a sus aportes; solo un 2.4% se muestra Muy en desacuerdo. Los resultados arrojados muestran un panorama muy alentador para el desenvolvimiento profesional de los trabajadores de salud, ya que el porcentaje de las personas que están De acuerdo y Muy de acuerdo en el valor que da la jefatura a sus aportes supera el 50%. En este sentido, la jefatura ha establecido una relación favorable con el personal del servicio.

Gráfico N° 19: Los integrantes del grupo tienen en cuenta mis opiniones

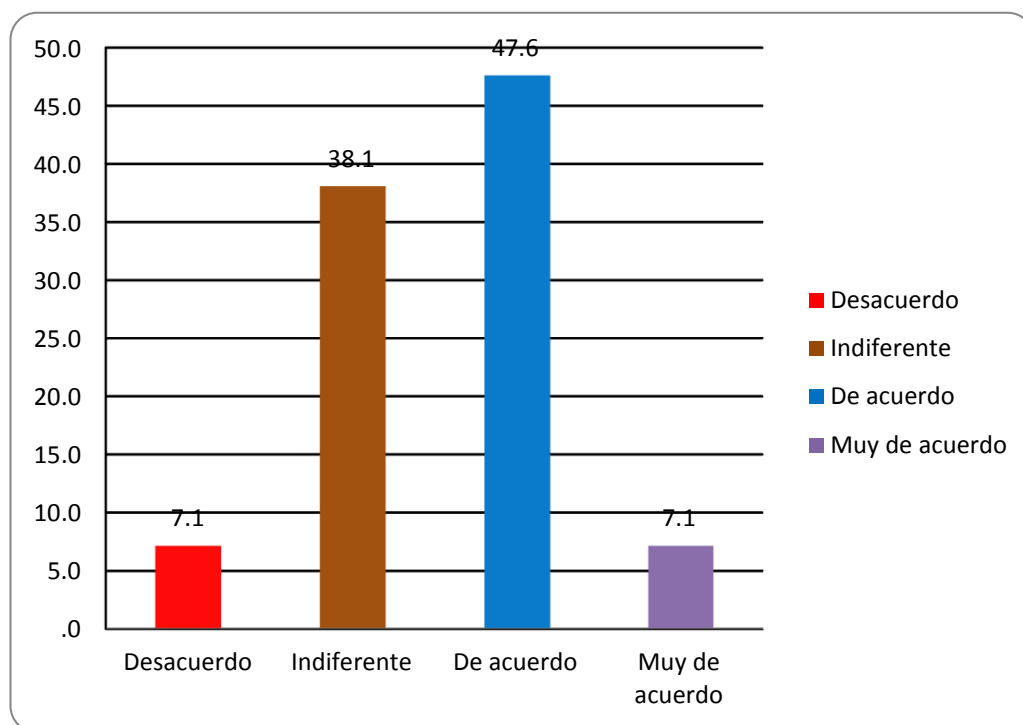


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En cuanto a si los integrantes del grupo tienen en cuenta mis opiniones, el 54.8% se afirman estar De acuerdo, el 31% se muestran Indiferentes, el 9.5% refieren estar Muy de acuerdo, mientras que los que están en Desacuerdo suman el 4.8%.

Gráfico N° 20: Le agrada la forma de relacionarse con los Directivos

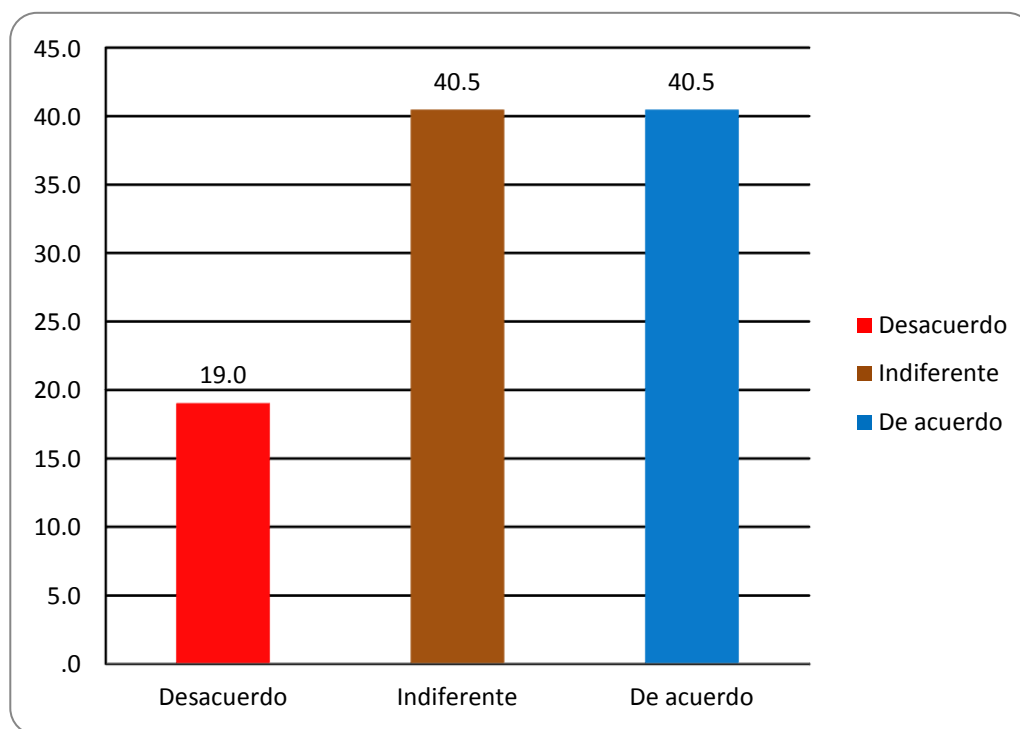


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

Al referirnos a la forma de relacionarse con los Directivos, el 47.6% están De acuerdo, el 38.1% se muestra Indiferente, mientras que los que están en Desacuerdo y Muy de acuerdo suman el 7.1% por cada uno.

Gráfico N° 21: La Institución despide al personal sin tener en cuenta su desempeño laboral

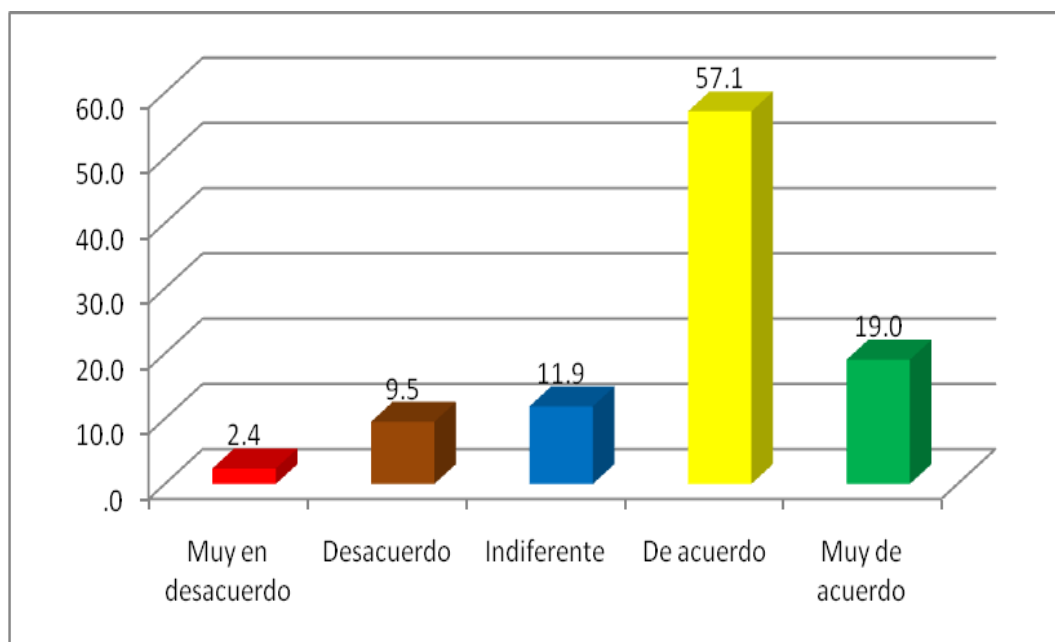


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

Con respecto a si la Institución despide al personal sin tener en cuenta su desempeño laboral, los que se muestran Indiferentes y De acuerdo suman el 40.5% por cada uno, mientras los que están en Desacuerdo alcanzan el 19%.

Gráfico N° 22: La institución le brinda estabilidad laboral

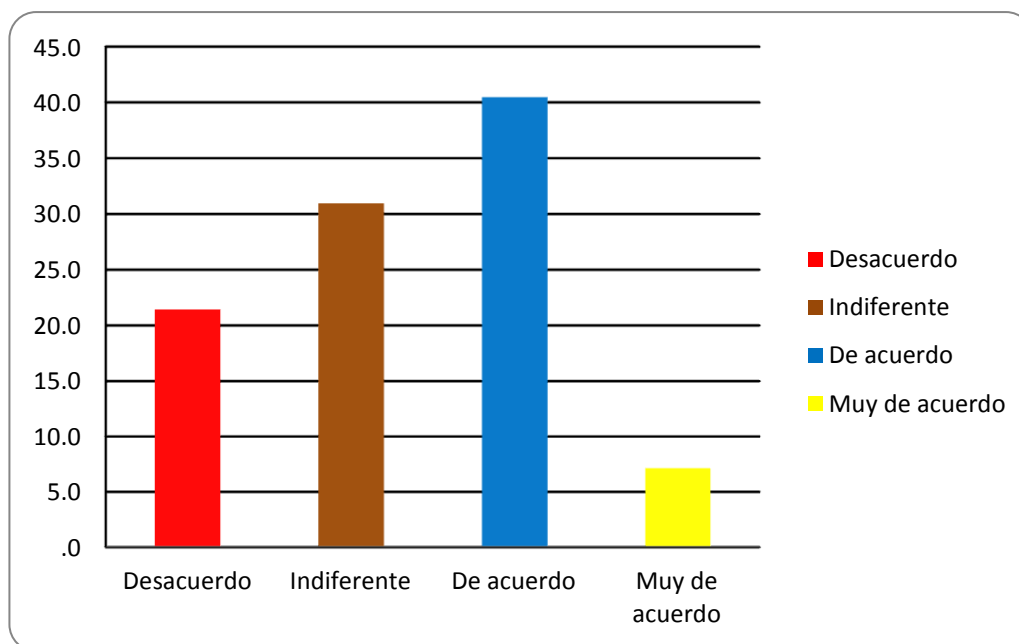


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En cuanto a la estabilidad laboral de los profesionales de la salud encuestados, encontramos que el 57.1% está De acuerdo, seguido de un 19% que está Muy de acuerdo, a su vez el 11.9% se muestra Indiferente; existe además un 9.5% que se muestra en Desacuerdo y un 2.4% está Muy en desacuerdo. Los datos obtenidos en este ítem reflejan lo obtenido en la Condición Laboral de los encuestados, puesto que los nombrados suman un total de 79.1%, siendo la diferencia de estos los que se encuentran en condición de Contratados, por lo que estos últimos se muestran Indiferentes, en Desacuerdo y Muy en desacuerdo.

Gráfico N° 23: La permanencia en el cargo depende de preferencias personales

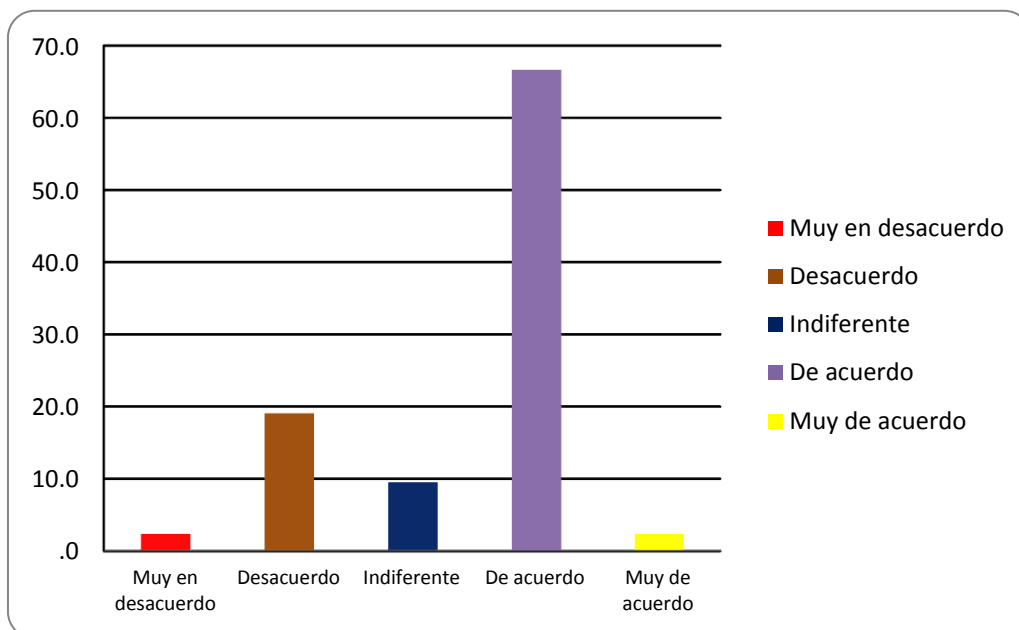


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

Al referirnos sobre la permanencia en el cargo por preferencias personales, el 40.5% refiere estar De acuerdo, seguido de un 31% quienes se muestran indiferentes, el 21.4% está en Desacuerdo, y solo el 7.1% se muestra Muy de acuerdo.

Gráfico N° 24: El jefe crea un ambiente de confianza en el equipo de trabajo

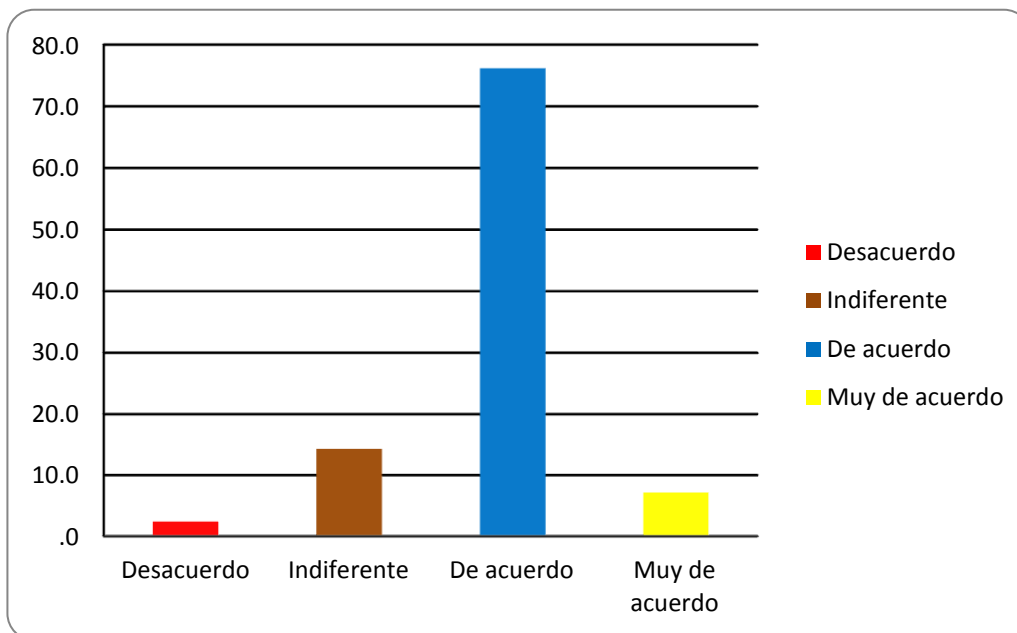


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

Con respecto a si el jefe crea un ambiente de confianza en el equipo de trabajo, el 66.7% refiere estar De acuerdo, el 19% afirma estar en Desacuerdo, el 9.5% se muestra Indiferente, mientras que con el 2.4% están los que afirman estar Muy de acuerdo y Muy en desacuerdo.

Gráfico N° 25: Tiene seguridad de conservar su puesto de trabajo actual

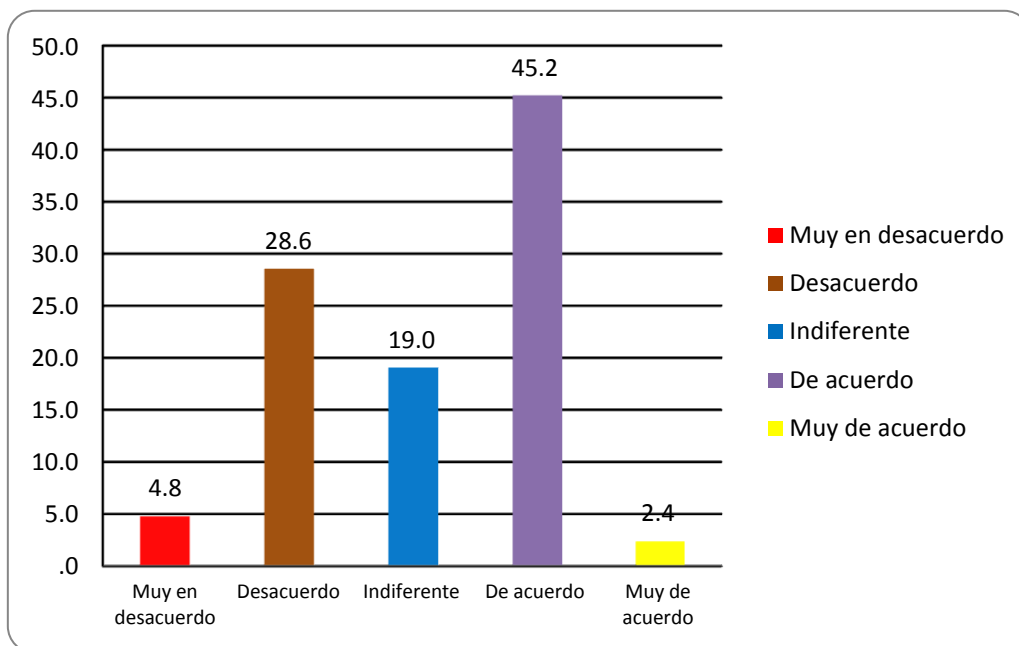


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En el presente ítem, el 76.2% se muestra De acuerdo en conservar su puesto de trabajo actual, el 14.3% se muestra Indiferente, seguido de un 7.1% quienes afirman estar Muy de acuerdo y el 2.4% refiere estar en Desacuerdo.

Gráfico N° 26: Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo

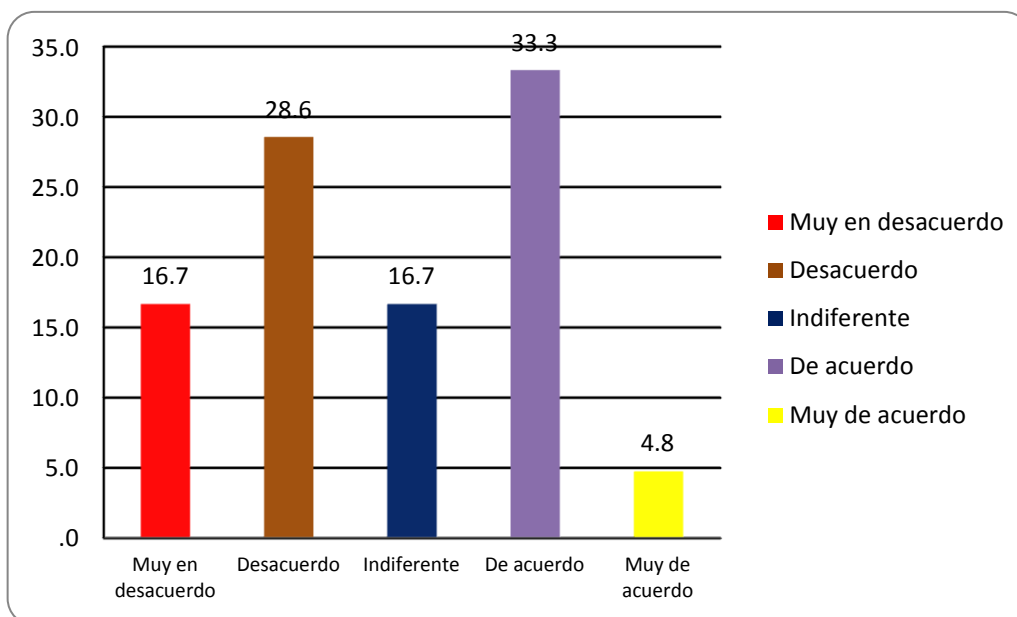


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En cuanto a la comunicación por parte de su jefe inmediato si está realizando bien o mal su trabajo, el 45.2% afirma estar De acuerdo, el 28.6% refiere estar en Desacuerdo, seguido de un 19% quienes se muestran indiferentes, el 4.8% afirma estar Muy en desacuerdo y solo el 2.4% está Muy de acuerdo.

Gráfico N° 27: El jefe del servicio supervisa constantemente al personal

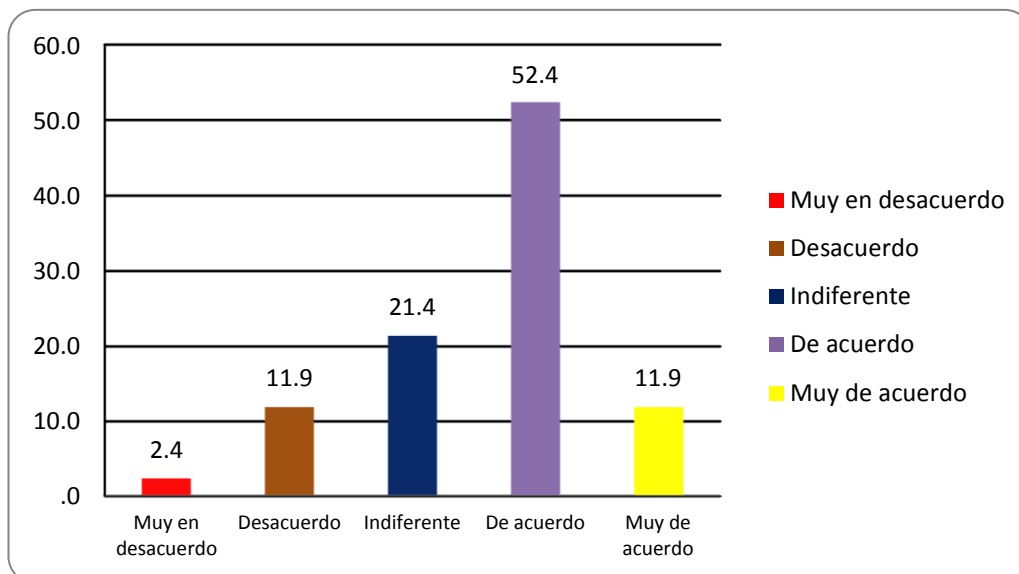


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En la presente interrogante, el 33.3% refiere estar De acuerdo al manifestar que el jefe del servicio supervisa constantemente al personal, seguido de un 28.6% quienes se muestran es Desacuerdo, los que se muestran Indiferentes y Muy en desacuerdo suman el 16.7% por cada uno, mientras que el 4.8% refiere estar Muy de acuerdo.

Gráfico N° 28: Existe una buena comunicación entre mis compañeros de trabajo

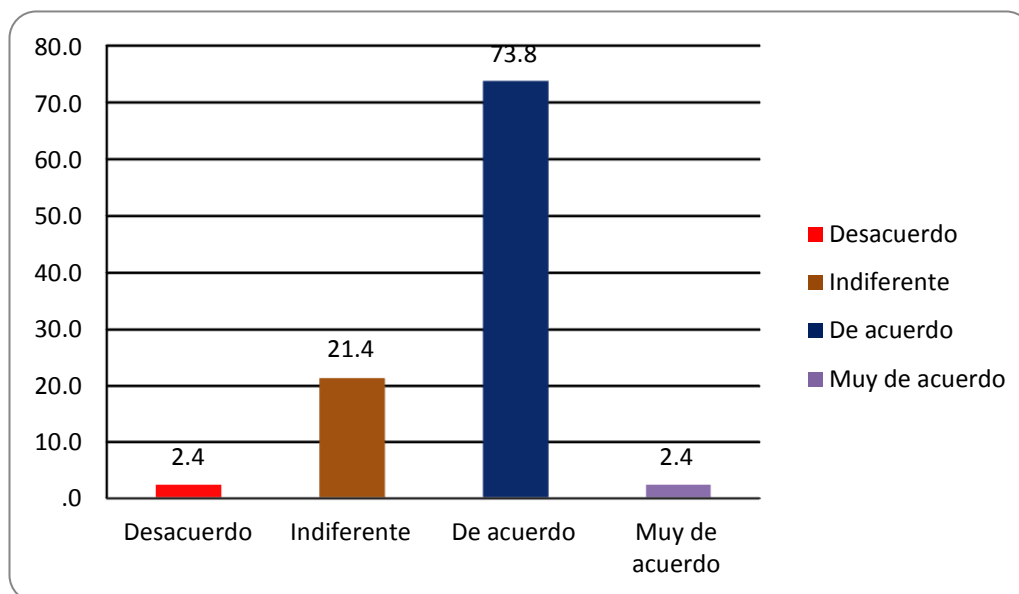


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

Con respecto a la buena comunicación existente entre los compañeros de trabajo, el 52.4% refiere estar De acuerdo, el 21.4% se muestra Indiferente, seguido de un 11.9% quienes se muestran en Desacuerdo y Muy de acuerdo respectivamente, mientras que solo un 2.4% afirma estar Muy en desacuerdo.

Gráfico N° 29: Las relaciones interpersonales entre el jefe de servicio y el personal son buenas

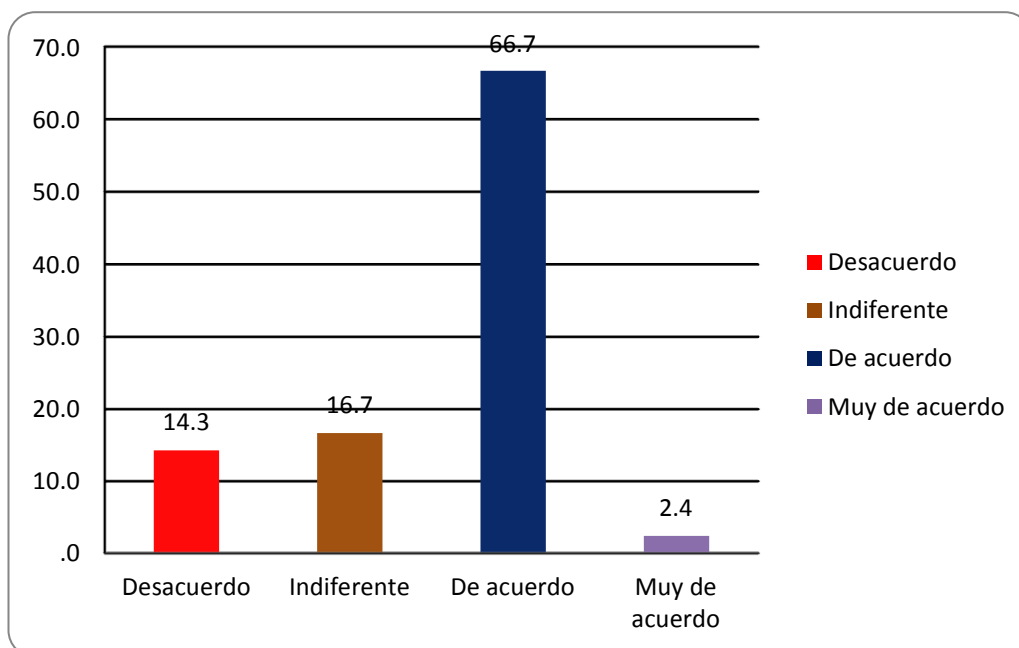


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En cuanto a si las relaciones interpersonales entre el jefe de servicio y el personal son buenas, el 73.8% manifiesta estar De acuerdo, mientras que el 21.4% se muestra Indiferente, con el 2.4% están los que se muestran en Desacuerdo y Muy de acuerdo.

Gráfico N° 30: Existe sana competencia entre mis compañeros de trabajo

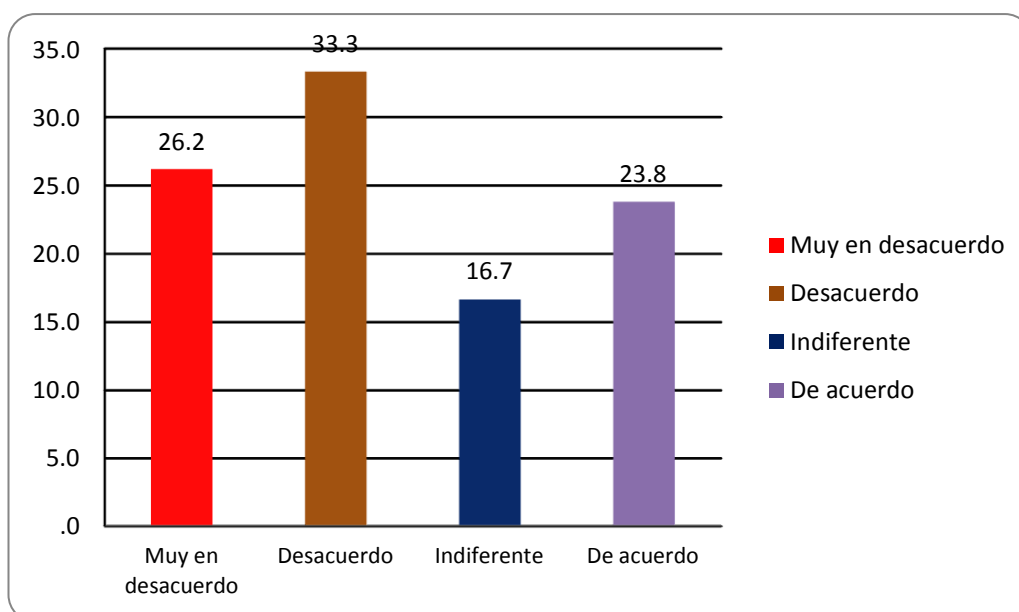


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

Con respecto a la sana competencia existente entre los compañeros de trabajo, el 66.7% manifiesta estar De acuerdo, el 16.7% se muestra Indiferente, seguido de un 14.3% quienes refieren estar en Desacuerdo, mientras que solo un 2.4% están Muy de acuerdo.

Gráfico N° 31: El servicio utiliza con frecuencia medios escritos para comunicarse con sus trabajadores

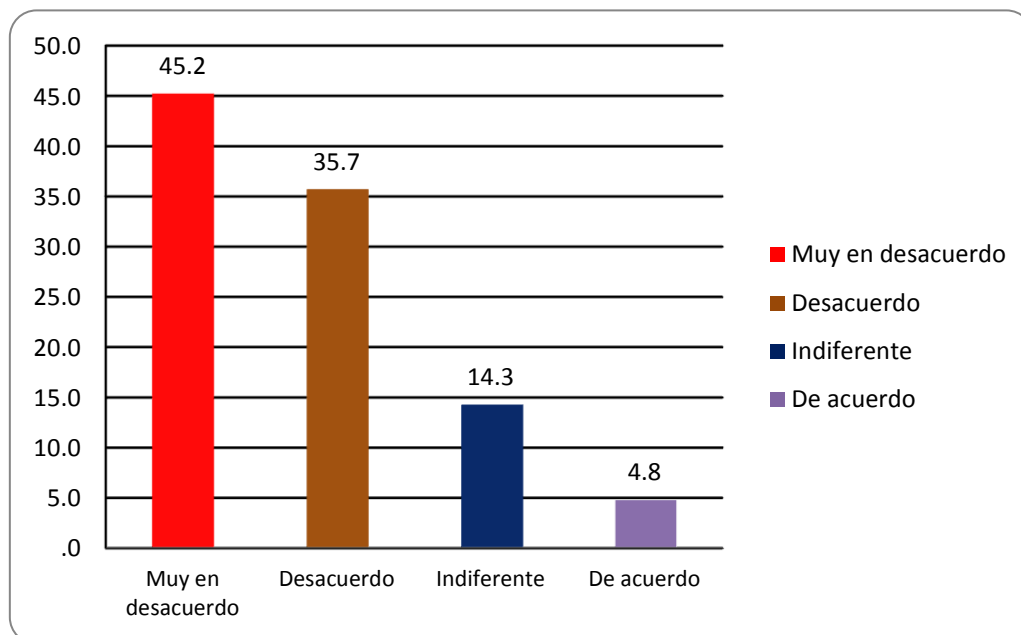


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En cuanto a si el servicio utiliza con frecuencia medios escritos para comunicarse con sus trabajadores, el 33.3% refiere estar en Desacuerdo, seguido de un 26.2% quienes refieren estar Muy en desacuerdo, el 23.8% refiere estar De acuerdo; asimismo, el 16.7% se muestra Indiferente.

Gráfico N° 32: El servicio donde labora cuenta con un buzón de quejas y sugerencias

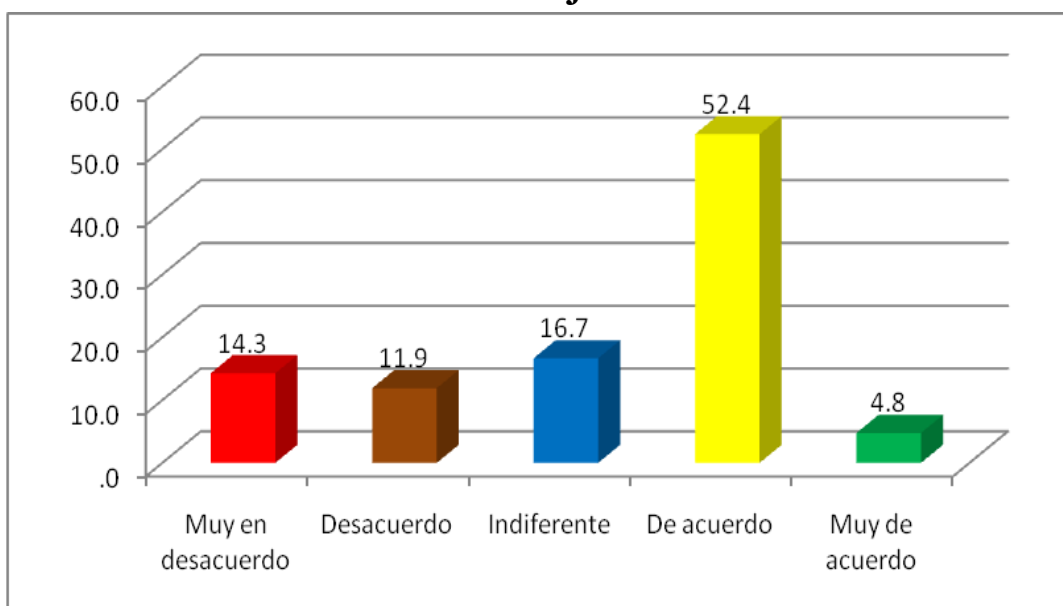


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En el presente ítem respecto a si el servicio donde labora cuenta con un buzón de quejas y sugerencias, el 45.2% refiere estar Muy en desacuerdo, seguido de un 35.7% quienes refieren estar en Desacuerdo, los que se muestran Indiferentes suman el 14.3%, solo el 4.8% están De acuerdo.

Gráfico N° 33: El jefe de servicio donde laboro se reúne regularmente con el personal para coordinar aspectos de trabajo

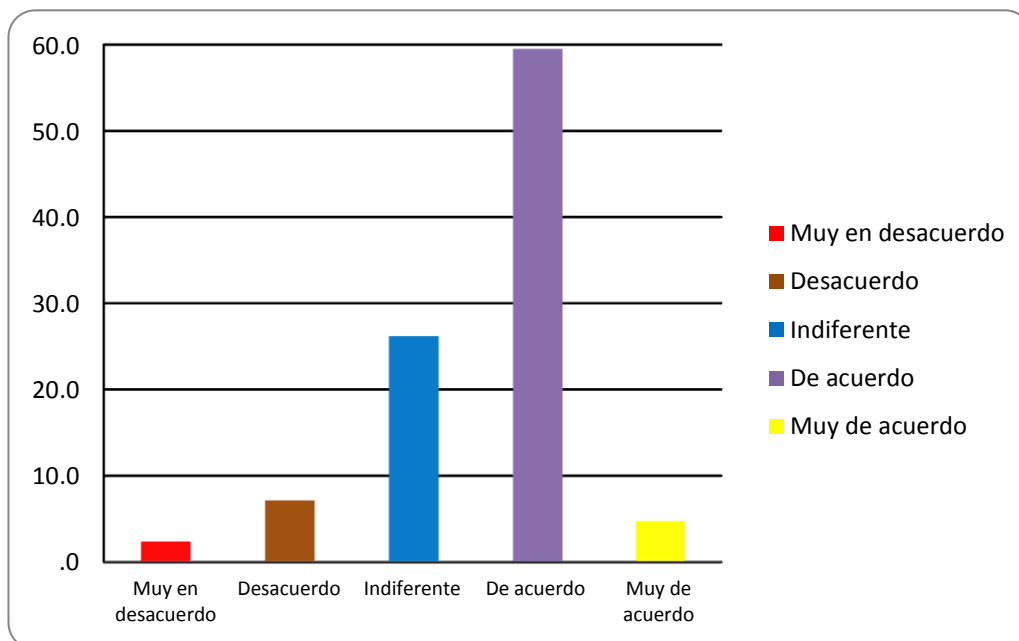


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En cuanto a si, el jefe el servicio donde labora se reúne regularmente con el personal para coordinar aspectos de trabajo, el 52.4% está De acuerdo, seguido de un 16.7% quienes se muestran Indiferente con este ítem, a su vez existe un 14.3% quienes están Muy en desacuerdo, los que están en Desacuerdo suman un 11.9%, solo un 4.8% está Muy de acuerdo. Existe un porcentaje considerable que se encuentra conforme con el actuar del jefe de servicio, ya que éste se reúne regularmente con el personal para coordinar aspectos de trabajo.

Gráfico N° 34: El jefe de servicio organiza reuniones sociales en fechas festivas importantes

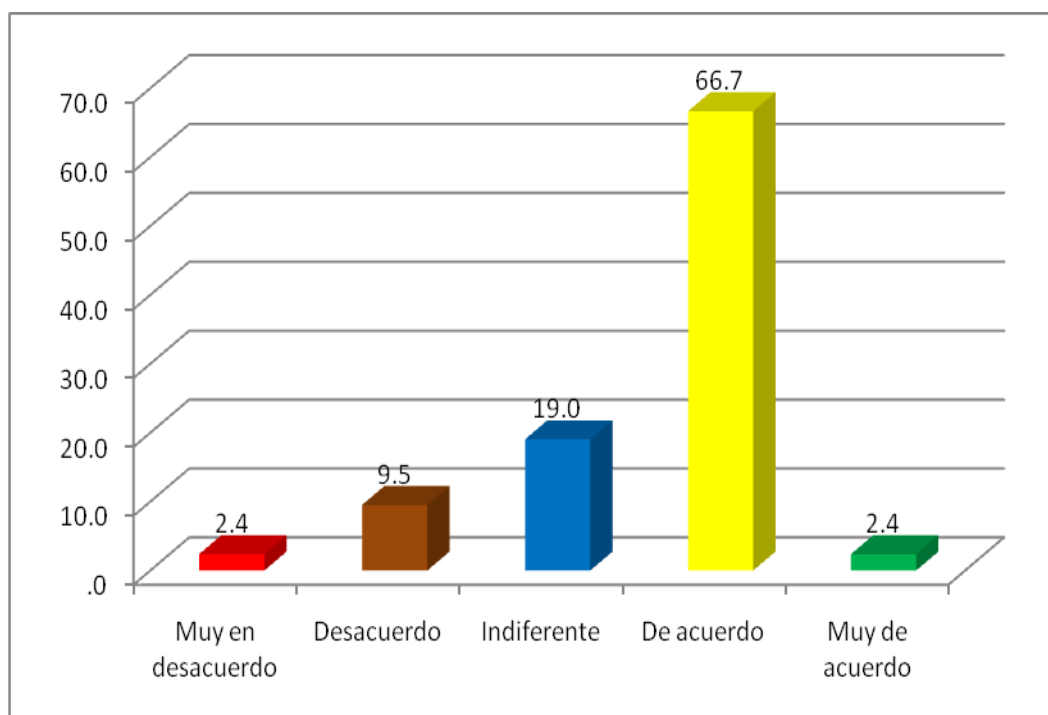


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

Con respecto a si el jefe del servicio organiza reuniones sociales en fechas festivas importantes, el 59.5% refiere estar De acuerdo, el 26.2% se muestra Indiferente, los que están en Desacuerdo suman un 7.1%, los que afirman estar Muy en desacuerdo alcanzan el 4.8%, mientras que solo el 2.4% están Muy en desacuerdo.

Gráfico N° 35: El jefe de servicio se preocupa para crear una ambiente laboral agradable

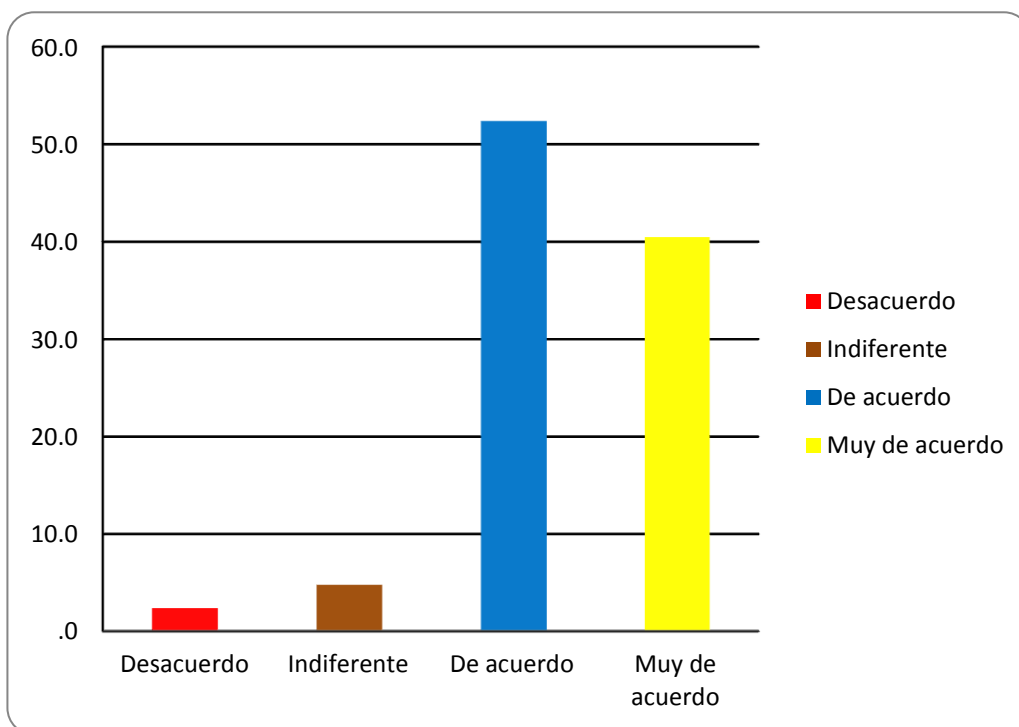


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

El 66.7% de los encuestados está de acuerdo en que la jefatura se preocupa en crear un ambiente laboral agradable, los que se muestran indiferentes suman el 19%, seguido de un 9.5% que están en Desacuerdo, mientras que solo el 2.4% están Muy en desacuerdo y Muy de acuerdo.

Gráfico N° 36: Su trabajo le proporciona satisfacción personal

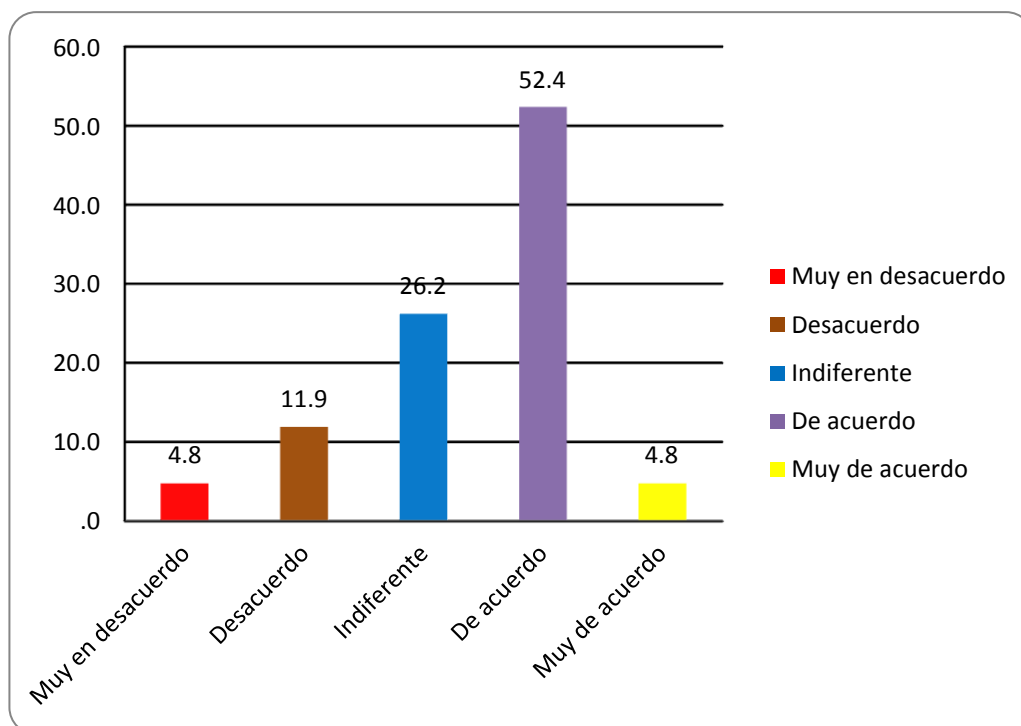


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En cuanto a la satisfacción personal proporcionada por su trabajo, el 52.4% está De acuerdo con esta afirmación, seguido de un 40.5% quienes refieren estar Muy de acuerdo, solo el 4.8% se muestra Indiferente y el 2.4% refiere estar en Desacuerdo.

Gráfico N° 37: Dispongo de tiempo suficiente para compartir con mi familia

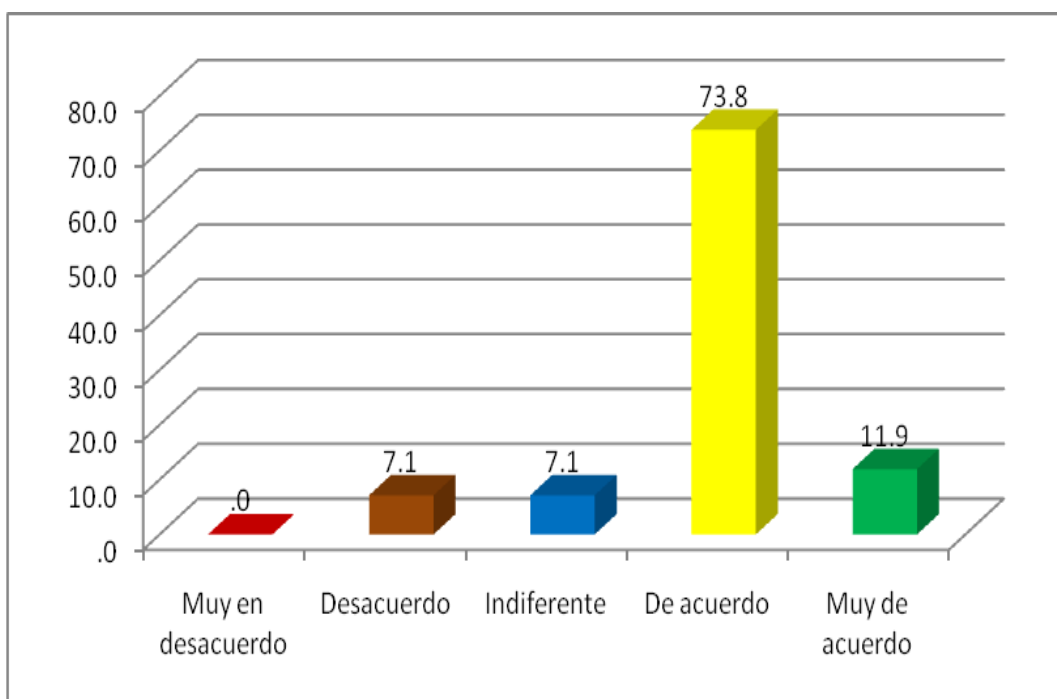


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En lo referido a si el trabajador dispone de tiempo suficiente para compartir con su familia, el 52.4% afirma estar De acuerdo, el 26.2% se muestra indiferente, los que están en Desacuerdo suman el 11.9%, mientras que los que afirman estar Muy en desacuerdo y Muy de acuerdo suman un 4.8% por cada uno.

Gráfico N° 38: Mi trabajo contribuye directamente el alcance de los objetivos

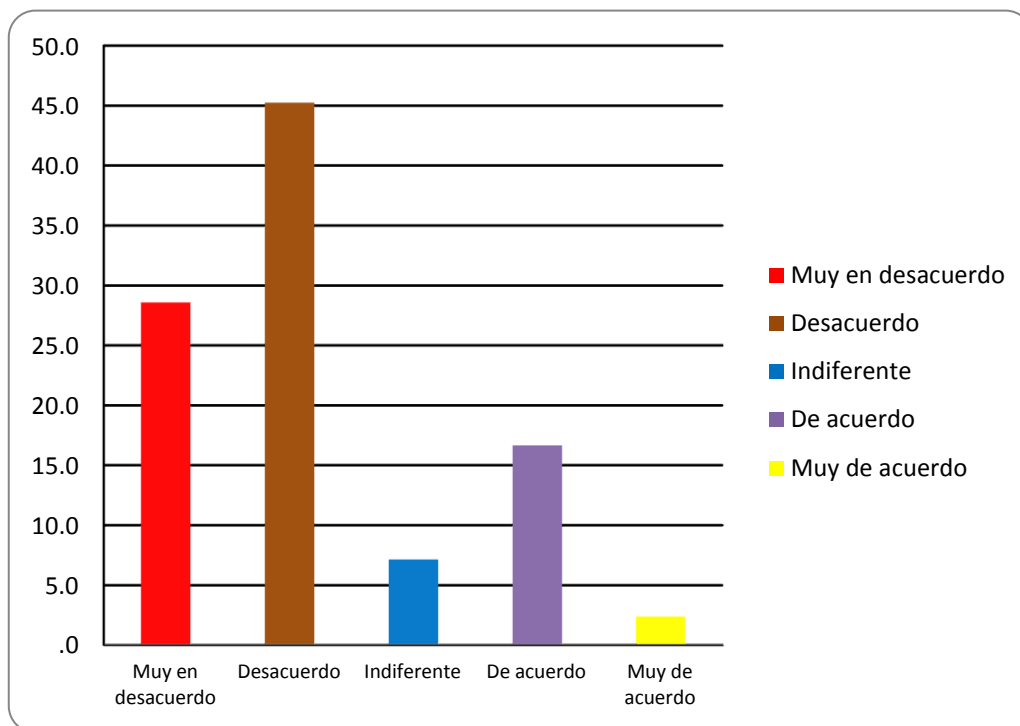


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En la presente pregunta referente a si el trabajo del encuestado contribuye directamente al alcance de los objetivos de la Institución, el 73.8% afirma estar De acuerdo en este aspecto, un 11.9% refiere estar Muy de acuerdo con la contribución de su trabajo para con los objetivos, mientras que el 7.1% se muestra Indiferente ante esta aseveración, y en igual porcentaje hay quienes están en Desacuerdo en esta afirmación. Lo que demuestra que, a juzgar por las respuestas encontradas en la presente encuesta, existe un porcentaje significativo que afirma contribuir directamente con los objetivos de la Institución. Los trabajadores perciben de forma positiva su esfuerzo en la consecución de las metas institucionales.

Gráfico N° 39: Considero que los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados

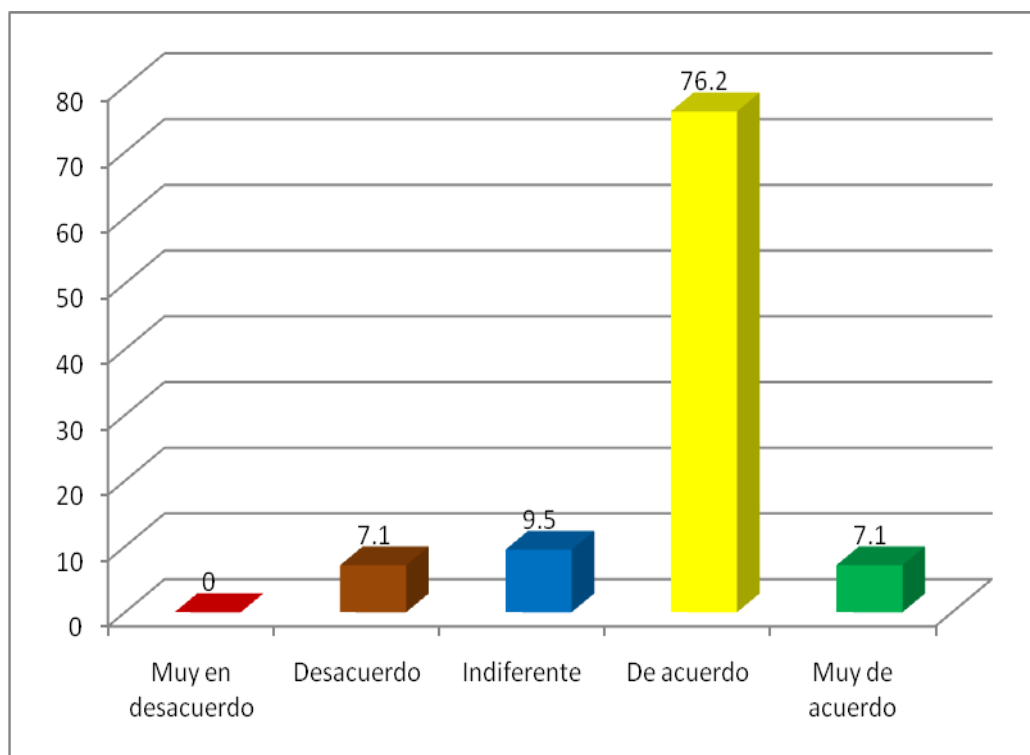


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En cuanto a si los beneficios que le ofrecen al trabajador son los adecuados, el 45.2% están en Desacuerdo, el 28.6% se muestra Muy en desacuerdo, los que están de acuerdo suman el 16.7, mientras que los que se muestran Indiferentes suman el 7.1% y solo el 2.4% están Muy de acuerdo.

Gráfico N° 40: Me siento a gusto de formar parte de la organización

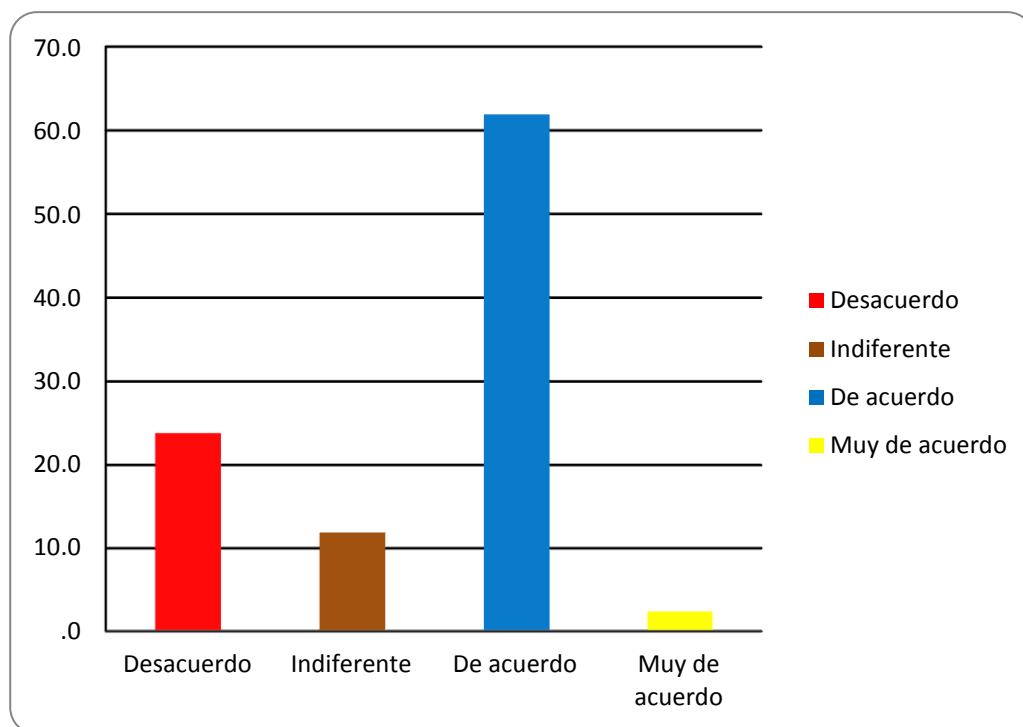


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

Con respecto al gusto que siente el encuestado de formar parte de la organización, se puede apreciar que el 76.2% está De acuerdo, el 9.5% se muestra Indiferente ante tal afirmación, mientras que un 7.1% están en Desacuerdo y en igual porcentaje hay quienes se muestran Muy de acuerdo. Casi las 4/5 partes disfrutaban formar parte del servicio.

Gráfico N° 41: El trabajo que realizo permite que desarrolle al máximo todas mis capacidades

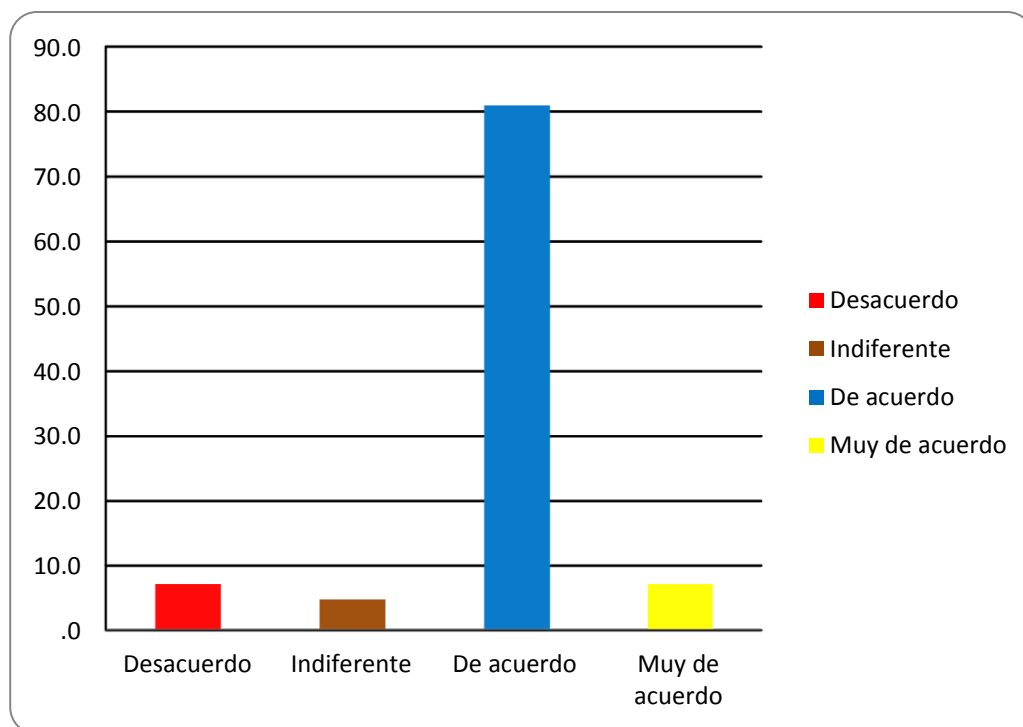


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En cuanto a si el trabajo que realiza permite que desarrolle al máximo todas las capacidades del trabajador, el 61.9% afirma estar De acuerdo, el 23.8% refiere estar en Desacuerdo, seguido de un 11.9% que se muestra Indiferente, solo un 2.4% está Muy de acuerdo.

Gráfico N° 42: Las tareas que desempeño corresponden a mi función

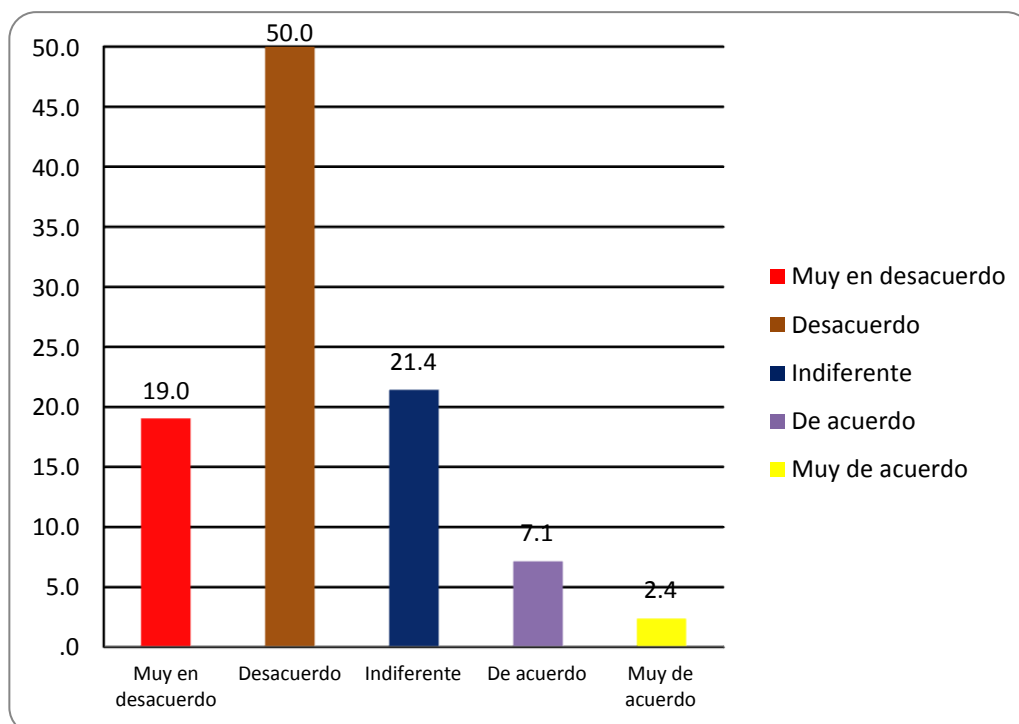


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

Con respecto a si las tareas que desempeña corresponden a la función del trabajador, el 81% refiere estar De acuerdo, solo el 7.1% se muestra en Desacuerdo y Muy de acuerdo respectivamente, los que se muestran Indiferentes suman el 4.8%.

Gráfico N° 43: En mi Institución reconocen habitualmente la buena labor realizada

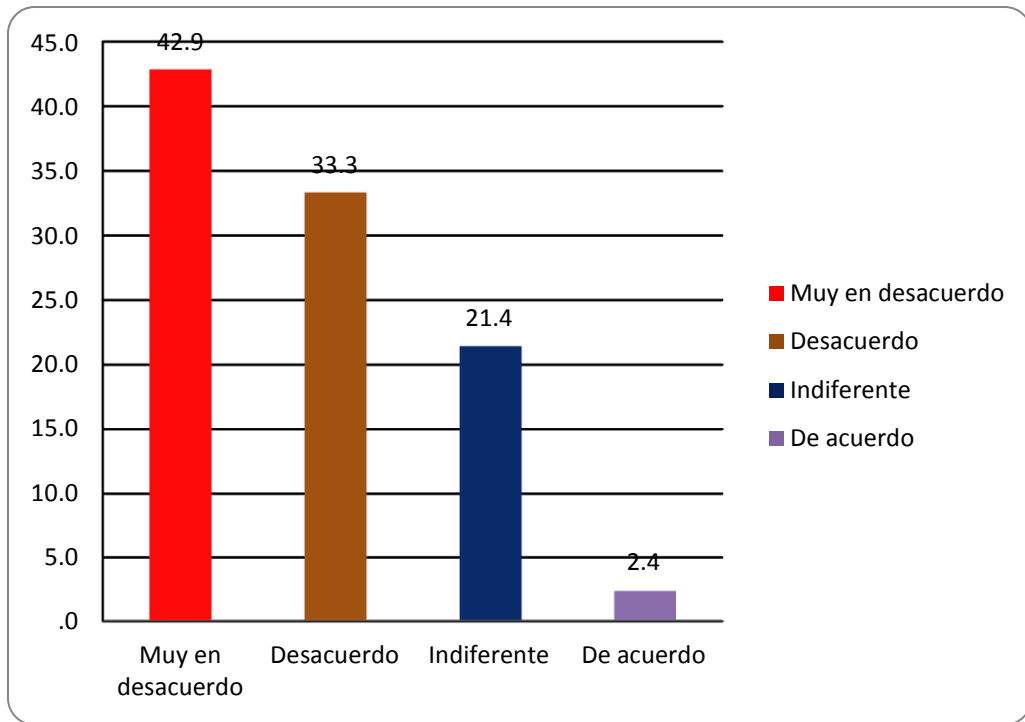


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En este ítem, el 50% de los trabajadores, afirma estar en Desacuerdo al reconocimiento que hace la Institución por la buena labor realizada, los que se muestran Indiferentes suman el 21.4, seguido de un 19% quienes se muestran Muy en desacuerdo, mientras que los que están De acuerdo suman el 7.1% y los que están Muy de acuerdo alcanzan el 2.4%.

Gráfico N° 44: Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa

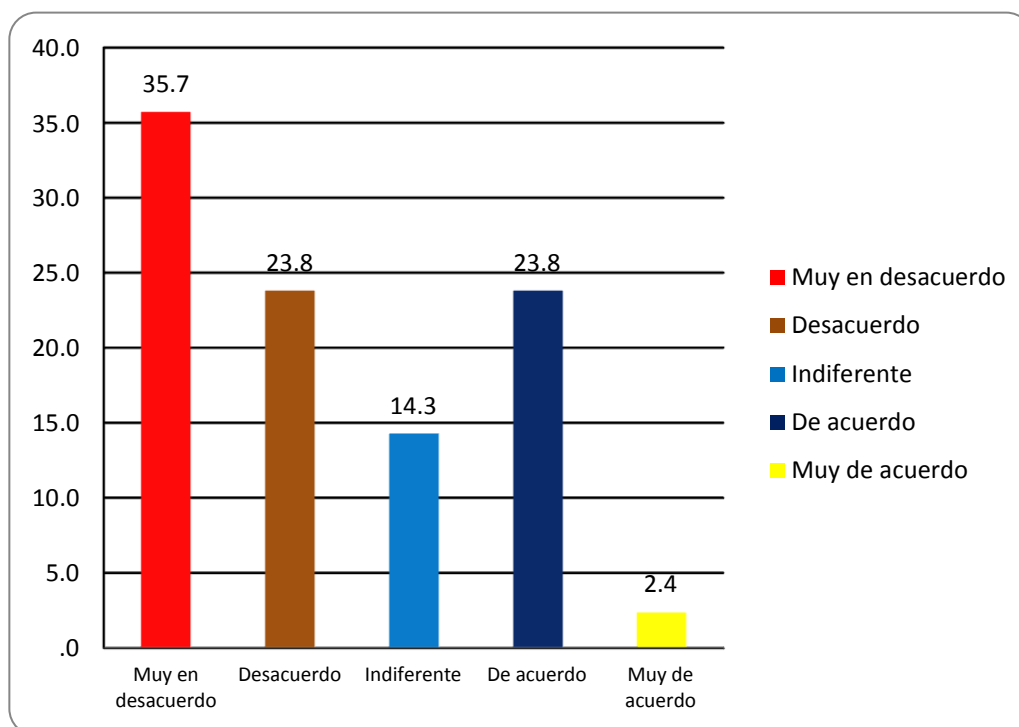


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

Con respecto a la distribución de los premios en forma justa, el 42.9% afirman estar Muy en desacuerdo, seguido de un 33.3% quienes afirman estar en Desacuerdo, asimismo el 21.4% se muestra Indiferente y solo el 2.4% está De acuerdo.

Gráfico N° 45: El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato

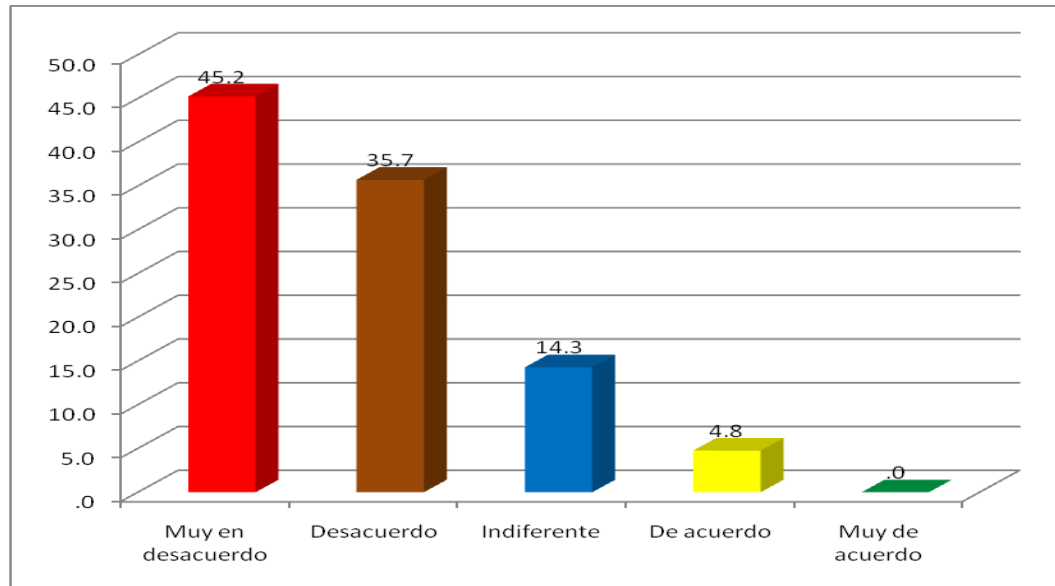


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

Con respecto al trabajo realizado es valorado por el jefe inmediato, el 35.7% refiere estar Muy en desacuerdo, seguido de un 23.8% que se muestra De acuerdo y en Desacuerdo respectivamente, mientras que el 14.3% se muestra Indiferente y el 2.4% afirma estar Muy de acuerdo.

Gráfico N° 46: Reconocimiento con resolución, carta felicitación, beca



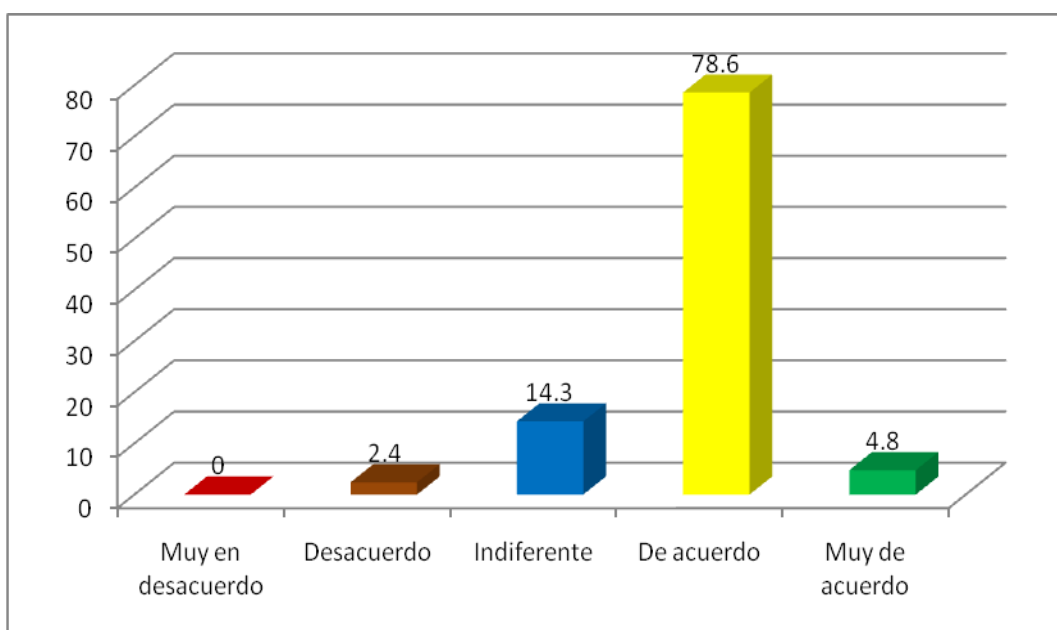
FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En cuanto a la estimulación recibida por parte de los jefes del servicio, el 45.2% está Muy en desacuerdo ya que no ha recibido reconocimiento alguno por el trabajo desempeñado, el 35.7% afirma estar en Desacuerdo puesto que durante los dos últimos años no recibió reconocimiento alguno, asimismo el 14.3% se muestra indiferente; solo un 4.8% se muestra De acuerdo, debido que en algún momento recibió algún tipo de reconocimiento por el trabajo desempeñado. Es de conocimiento general que los reconocimientos que recibe el personal de una determinada institución contribuyen enormemente en el desempeño del personal, ya que estos nos hacen sentir más seguros y sobre todo valorados. Estos reconocimientos oficiales son emitidos por la Dirección del hospital.

Los trabajadores del servicio no han recibido mayor reconocimiento por parte de la Dirección hospitalaria. En este sentido puede observarse que la buena relación establecida con la jefatura del servicio (descrita en la pregunta anterior) está en contraste con la mala relación con la Dirección hospitalaria.

Gráfico N° 47: Me interesa el desarrollo de mi organización de salud



FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En este ítem, al 78.6% se muestra De acuerdo con el interés que muestran en el desarrollo de la organización de salud, el 14.3% se muestra Indiferente, mientras que un 4.8% está Muy de acuerdo con el interés que muestra ante su organización de salud; solo un 2.4% está en Desacuerdo. Como podemos apreciar existe un porcentaje elevado de trabajadores a quienes les interesa el desarrollo de su organización de salud, a pesar de la mala relación que existe con la Dirección hospitalaria.

Gráfico N° 48: Me siento comprometido con mi organización de salud y con el servicio donde laboro

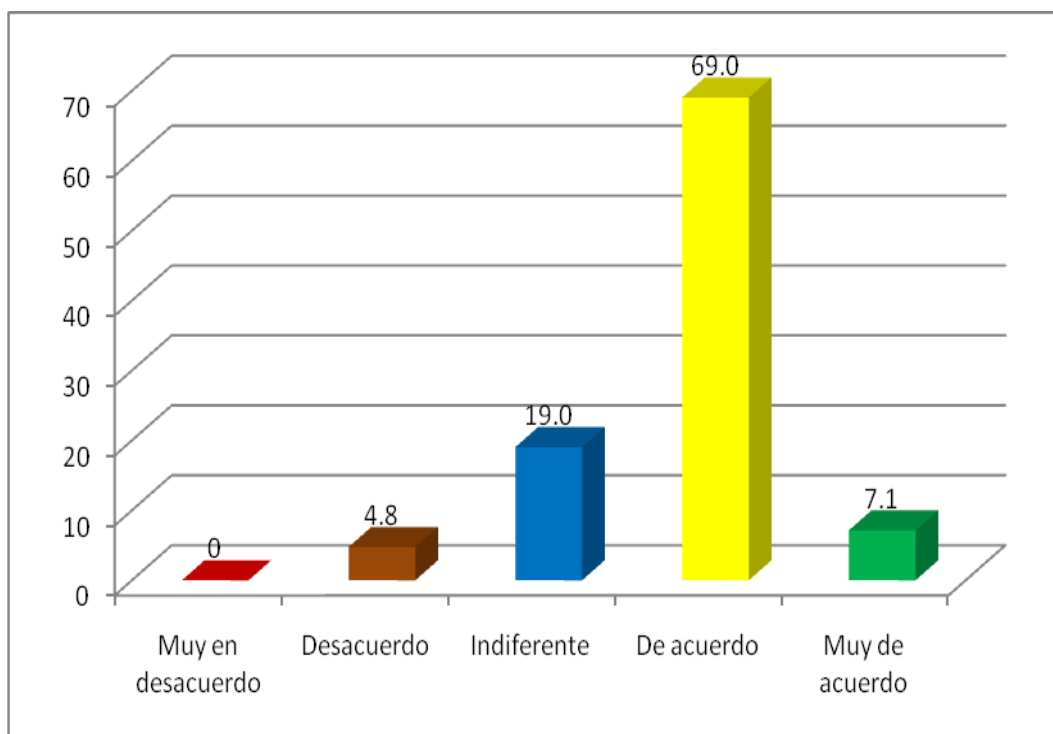
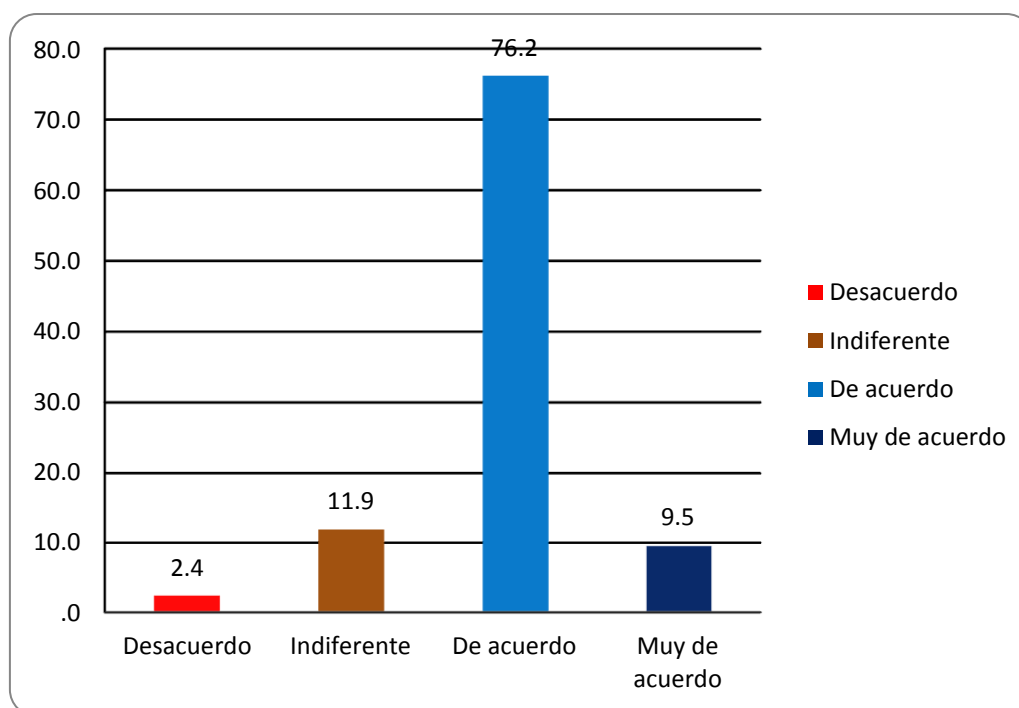


FIGURA 48. Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, MEDSA 2012.

Interpretación:

En cuanto al compromiso que tienen los trabajadores con la organización de salud en la que laboran, el 69% está De acuerdo con este compromiso, asimismo un 19% se muestra Indiferente, a su vez el 7.1% está Muy de acuerdo con el compromiso hacia su institución, solo un 4.8% está en Desacuerdo. Los resultados obtenidos en este ítem son positivos, ya que un mínimo porcentaje es el que está en Desacuerdo, por lo que se debe poner más hincapié en las motivaciones hacia los trabajadores para que estos realicen un mejor trabajo y se sientan así más comprometidos con la organización donde laboran.

Gráfico N° 49: Participo activamente en las actividades programadas en el servicio

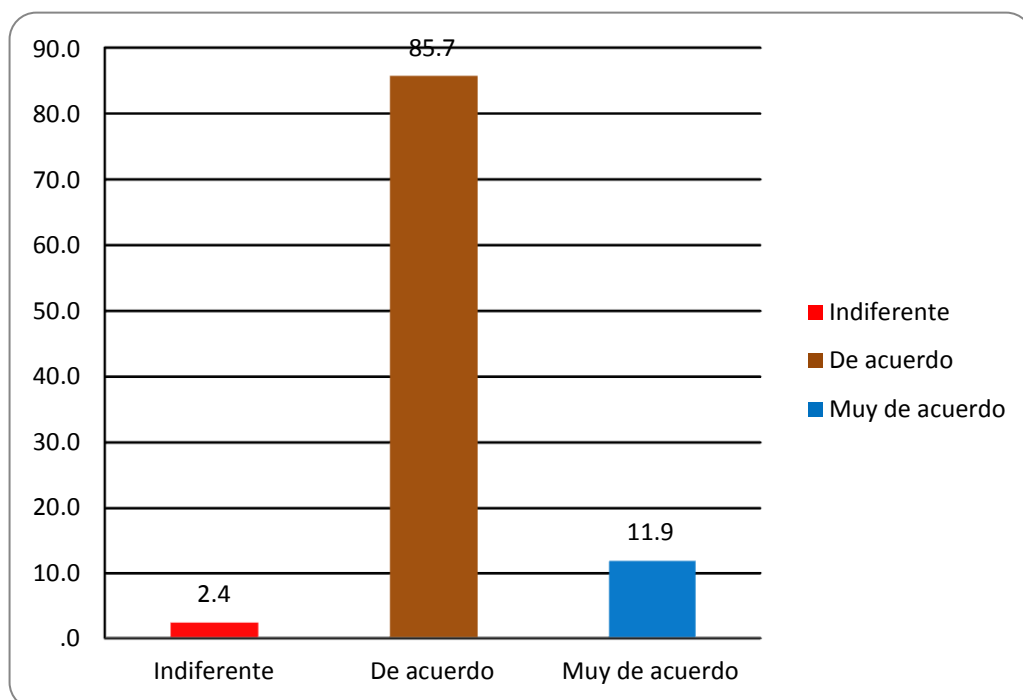


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

Con respecto a la participación activa en las actividades programadas en el servicio, el 76.2% afirma estar De acuerdo, el 11.9% se muestra Indiferente, seguido de un 9.5% quienes están Muy de acuerdo y solo el 2.4% está en Desacuerdo.

Gráfico N° 50: Cumplimiento con el horario establecido y registro puntualidad

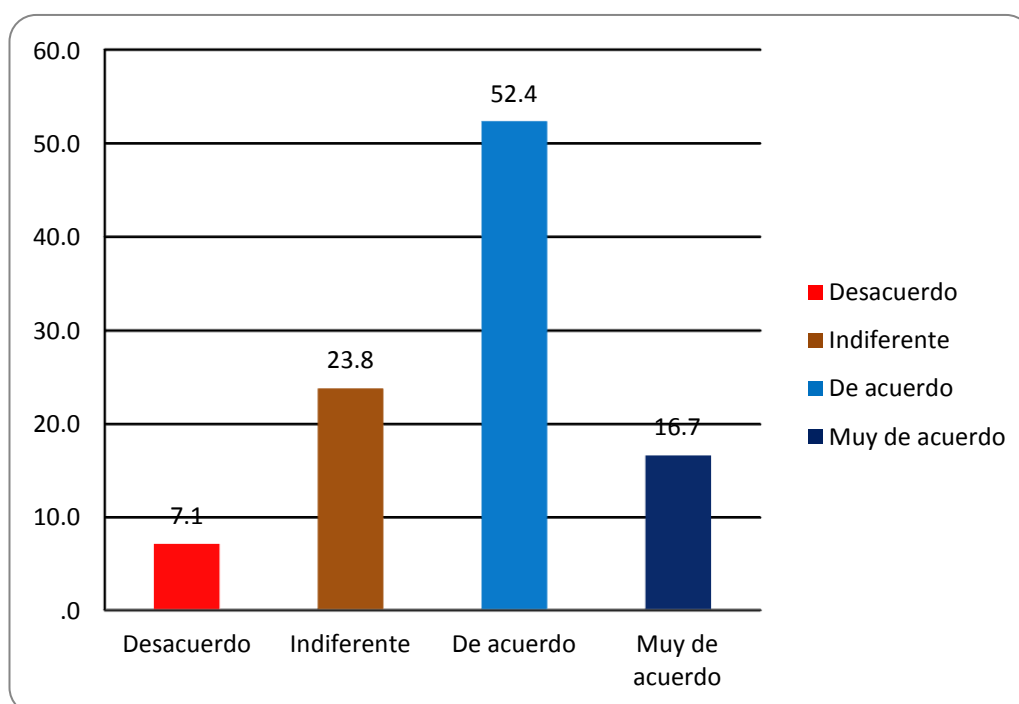


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En cuanto al cumplimiento con el horario establecido por la Institución y a si registra puntualidad, el 85.7% afirma estar De acuerdo, mientras que el 11.9% está Muy de acuerdo, solo un 2.4% se muestra Indiferente.

Gráfico N° 51: Los resultados de su trabajo afectan significativamente en la vida o bienestar de otros

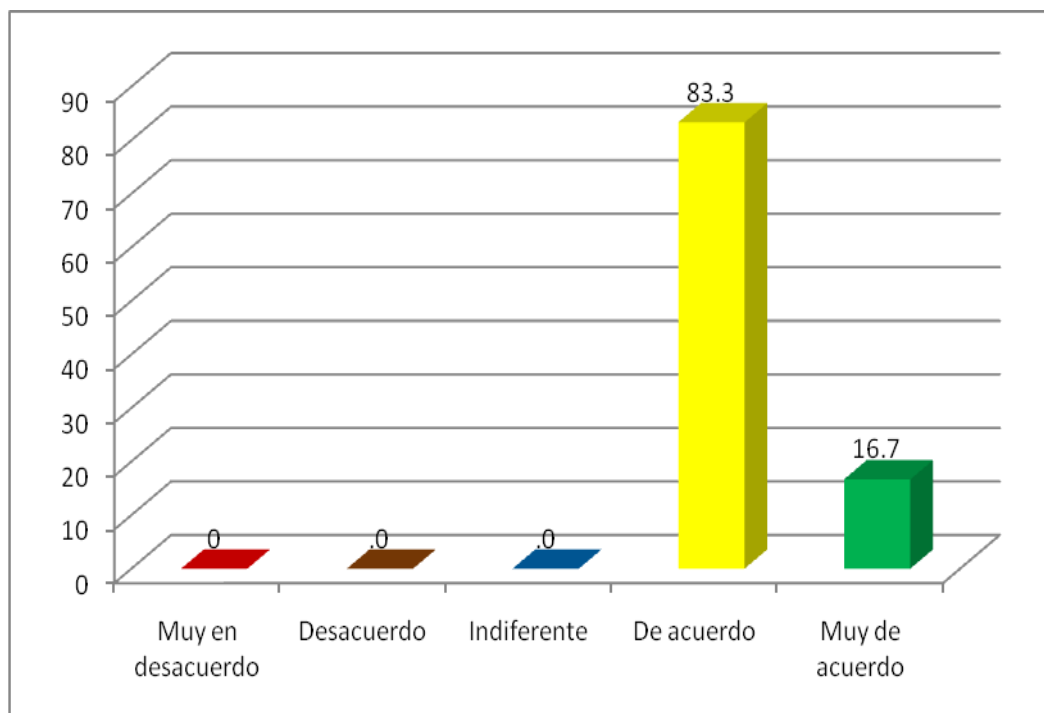


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En este ítem, el 52.4% de los trabajadores encuestados afirman estar De acuerdo en que los resultados de su trabajo afectan significativamente en la vida o bienestar de otros, el 23.8% se muestra Indiferente, seguido de un 16.7% quienes manifiestan estar Muy de acuerdo y solo el 7.1% refiere estar en Desacuerdo.

Gráfico N° 52: Asumo con responsabilidad las tareas asignadas por el jefe del servicio y jefe inmediato superior

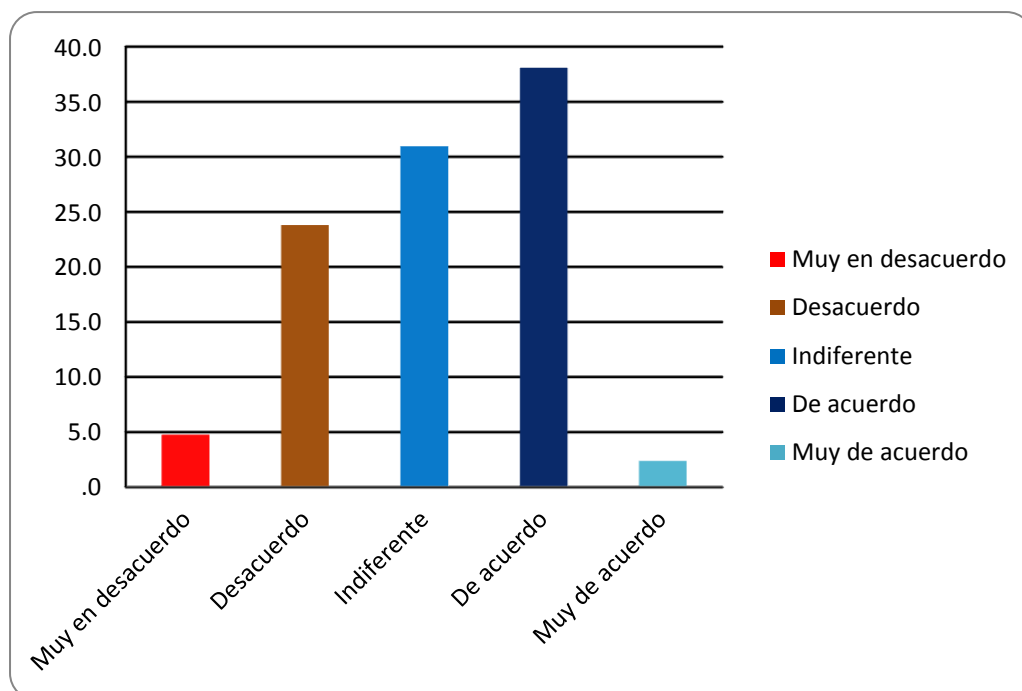


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HKDLM 2012.

Interpretación:

En cuanto a la responsabilidad de las tareas asignadas por el jefe de servicio y/o jefe inmediato superior, el 83.3% asume con responsabilidad esta asignación, mientras que un 16.7% está Muy de acuerdo. Lo cual demuestra el grado de responsabilidad de los trabajadores de la salud de este establecimiento, esto a pesar de los factores extrínsecos que pudieran alterar esta actitud.

Gráfico N° 53: La organización lo motiva para poder alcanzar un puesto mejor al que usted tiene

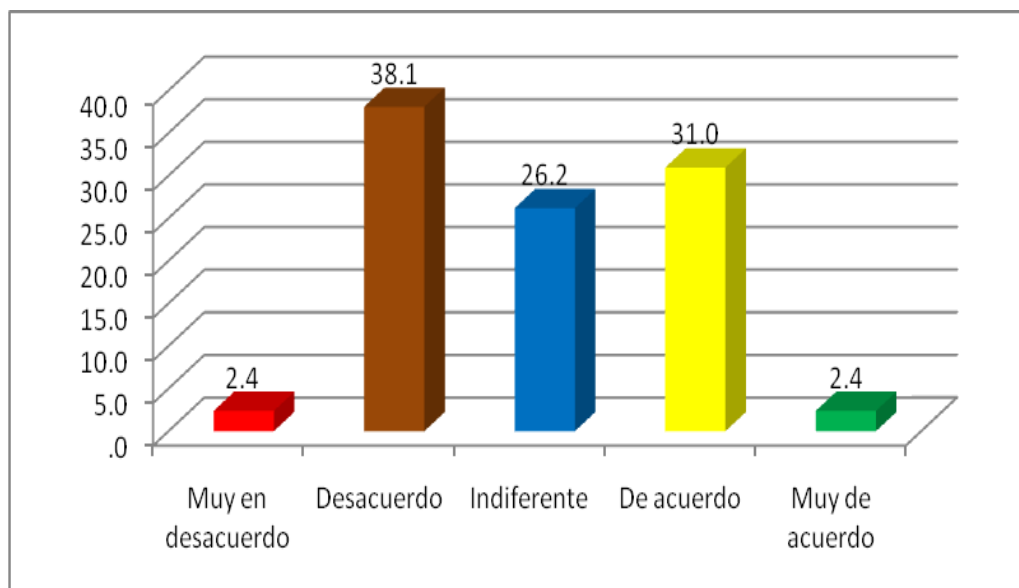


FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

En lo referido a si la organización motiva al trabajador para poder alcanzar un puesto mejor al que tiene, el 38.1% afirma estar De acuerdo, seguido de un 31% que se muestra Indiferente, los que están en Desacuerdo suman el 23.8%, mientras que los que están Muy en desacuerdo suman el 4.8% y los que están Muy de acuerdo alcanzan el 2.4%.

Gráfico N° 54: Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente



FUENTE: Encuesta aplicada a trabajadores de Centro Quirúrgico, HRDLM 2012.

Interpretación:

Con respecto a la distribución física del área donde labora el encuestado, el 38.1% está en Desacuerdo, ya que no le permite trabajar cómoda y eficientemente, el 31% se muestra De acuerdo con la distribución física del área, existe además un 26.2% que se muestra Indiferente ante esta distribución; los que están Muy en desacuerdo y Muy de acuerdo suman un 4.8% entre ambos valores. El personal muestra una opinión dividida: unos consideran que la distribución permite trabajar cómoda y eficientemente, mientras que otros dicen lo contrario. Nuevamente llama la atención por tratarse de instalaciones nuevas, recientemente remodeladas.