

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**



**GRADO DE MOTIVACIÓN POR EL TRABAJO Y SU RELACIÓN  
CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS SERVICIOS  
DE MEDICINA**

**TRABAJO ACADEMICO**

**PRESENTADO POR:**

LIC. GONZALES AGUIRRE MARÍA HILDA

PARA OPTAR EL TITULO DE SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERIA  
EN ADMINISTRACION Y GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

**ASESOR:**

Dra. ESVIA CONSUELO TORNERO TASAYCO

**Lima, Perú**

**2017**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la voluntad e iluminar mi camino y darme salud y bienestar para cumplir mis metas y haber colocado personas que han sido mi apoyo y compañía durante todo el periodo de estudio.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Hospital Militar Central, donde realice mi investigación, quienes han hecho posible el desarrollo de la investigación y a las enfermeras que me brindaron la información necesaria para mi investigación.

## ÍNDICE

	<b>Pag.</b>
DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
RESUMEN.....	6
ABSTRACT.....	7

### **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1. Descripción de la realidad Problemática.....	8
1.2. Definición del problema .....	10
1.3. Objetivos de la investigación .....	11
1.4. Finalidad e importancia.....	11

### **CAPITULO II: FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACION.**

2.1. Bases Teóricas.....	12
2.2. Estudios Previos .....	40
2.3. Marco Conceptual .....	50

### **CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES.**

3.1. Formulación de Hipótesis.....	53
3.1.1. Hipótesis General .....	53
3.1.2. Hipótesis Específicas .....	53
3.2. Identificación de Variables.....	53
3.2.1. Clasificación de Variables .....	53
3.2.2. Definición Conceptual de variables .....	54
3.2.3. Definición Operacional de variables. ....	55

## **CAPITULO IV: METODOLOGIA**

4.1. Descripción del Método y Diseño .....	56
4.2. Tipo y nivel de Investigación .....	56
4.3. Población, Muestra, y Muestreo .....	56
4.4. Consideraciones Éticas .....	57

## **CAPITULO V: TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.**

5.1. Técnicas e Instrumentos .....	58
5.2. Plan de Recolección, procesamiento y presentación de datos .....	58

## **CAPITULO VI: ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO**

6.1 Cronograma de Actividades .....	59
6.2 Presupuesto .....	.60

<b>BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>61</b>
---------------------------	-----------

<b>ANEXOS .....</b>	<b>65</b>
---------------------	-----------

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA .....</b>	<b>.69</b>
-------------------------------------	------------

## **INSTRUMENTOS VALIDADOS.**

## RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación en el trabajo y el nivel de Desempeño Laboral del Personal profesional de enfermería del Servicio de Medicina del Hospital Militar Central año 2016. Como variables se menciona al grado de motivación que se dividió en dimensiones como la intensidad, la dirección, la persistencia, también como variable se presenta el nivel del desempeño laboral con dimensiones como la participación del empleado, la formación de desarrollo profesional y la adecuación al ambiente de trabajo. Luego de la recolección de datos serán procesados utilizando para ello el programa estadístico Excel y el paquete estadísticos SPSS 23.0. Luego los datos serán tabulados, tratados y presentados en tablas y gráficos estadísticos. El método que se utilizó fue descriptivo ya que describe la realidad de las variables, con un diseño correlacional que busca establecer la relación entre las variables: grado de motivación por el trabajo de las enfermeras y la variable nivel del desempeño laboral, según la percepción de las Jefas de enfermeras, de corte transversal porque se realiza en un determinado tiempo y espacio y de tipo cuantitativa ya que se utilizara la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento. La muestra de estudio estuvo conformada por todas las enfermeras asistenciales de los servicios de medicina, del Hospital Militar Central, haciendo un total de 42 enfermeras. Para la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario, validado por la Lic. Yolanda Reynaga Utani en el año 2015, aplicado en la provincia de Andahuaylas; validado por el juicio de expertos y que a través de la prueba de Alfa de Cronbach se obtuvo una confiabilidad fuerte de 0,635.

**Palabras Clave:** Motivación, desempeño, enfermeras, competitividad, organización.

## ABSTRACT

The present study aims to determine the relationship between motivation at work and the level of performance work of professional nursing staff in the service of Medicine of the Hospital Militar Central year 2016. As variables referred to the degree of motivation that was divided into dimensions such as the intensity, direction, persistence, also as variable is the level of job performance with dimensions such as employee involvement, training of professional development and adaptation to the work environment. After collecting data will be processed using the statistical program Excel and package statistical SPSS 23.0. Then the data will be tabulated, treated and presented in tables and statistical graphics. The method that was used was descriptive because it describes the reality of variables, correlational design that seeks to establish the relationship between the variables: degree of motivation for the work of the nurses and the variable level of job performance, according to the perception of the heads of nurses, cross-cutting because it is in a certain time and space and quantitative type since it used the collection of data to test the hypothesis based on the numerical measurement and statistical analysis to establish patterns of behavior. The study sample was comprised of all care services of medicine, the Central Military Hospital, nurses making a total of 42 nurses. For the collection of data was used as a tool the questionnaire, validated by the LIC. Yolanda Reynaga Utani in 2015, in the province of Andahuaylas. validated by expert opinion and that through the test of Cronbach's alpha was obtained a strong 0.635 reliability.

**Key words:** Motivation, performance, nurses, competitiveness, organization.

# CAPITULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMÁTICA

La Motivación comprende tanto los procesos individuales que llevan a un trabajador a actuar y que se vinculan con su desempeño y satisfacción en la empresa, así también son los procesos organizacionales que influyen para que tanto los motivos del trabajador como los de la empresa vayan en la misma dirección. <sup>1</sup>

Por otro lado en Carillas de Políticas de Recursos Humanos (PHR) menciona que la motivación en el entorno laboral se puede definir como el grado de disposición que tiene una persona para hacer un esfuerzo sostenido para lograr las metas institucionales. Es un proceso psicológico interno y a la vez transaccional: la motivación para el trabajo es resultado de las interacciones entre las personas y su entorno laboral, con la mediación del contexto social general. <sup>2</sup>

Así mismo debemos considerar que el trabajo en salud es variado, de gran responsabilidad y demanda una actuación inmediata y eficaz, por ello se requiere profesionales motivados, con buena formación, con autonomía en su trabajo, pero a la vez es necesario una buena comunicación interprofesional y un reconocimiento en su labor profesional. En las prácticas pre-profesionales realizadas en diversos hospitales de Lima Metropolitana se percibe en muchas situaciones al profesional de enfermería agotado, cansada y en algunos casos con mal humor así como y escasa creatividad para las actividades cotidianas relacionados a los cuidados a brindar según las necesidades de cada paciente generándose un escenario de trabajo rutinario y monótono.

Por otro lado la teoría de los dos factores, formulada Frederick Herzberg para explicar mejor el comportamiento de las personas en

situaciones de trabajo, plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas: La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción; en la insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo.

En la supervisión diarias realizada en los servicios de medicina del Hospital Central Militar durante el primer semestre 2017, se ha podido apreciar el comportamiento de las enfermeras, su desempeño en la atención de los pacientes, observándose que estas suelen estar siempre apuradas, hacen poco caso a los pacientes y familiares cuando le realizan alguna consulta, otras suelen estar con facies de cansancio, agotamiento e irritabilidad, demuestra escasa o nula creatividad para en el desarrollo de sus actividades cotidianas relacionados a los cuidados a brindar según las necesidades de cada paciente generándose un escenario de trabajo rutinario.

Por otro lado actualmente en el HMC no existe una política de incentivos a nivel del personal de enfermería, situación necesaria en este campo por el tipo de labor que se realiza, la institución como toda institución de salud actual debería comprender que actualmente la motivación del personal como la satisfacción en su puesto de trabajo son temas centrales, debido a que la calidad del trabajo depende fundamentalmente de la motivación, su interés y preocupación para mejorar la salud de los usuarios, así como, también la satisfacción del trabajador conducen de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas.

Esta situación trae como consecuencia las continuas quejas de los familiares, malestar e incluso falta de respeto al profesional de enfermería, así como problemas en la administración de medicamentos, baja calidad de los cuidados brindados llamadas de atención continua por parte de los superiores.

Barrios, R. En la investigación “Motivación, Satisfacción y Desempeño Laboral en profesionales de enfermería” demostró que las enfermeras se encuentran satisfechas de las tareas que realizan con una intensidad máxima. Frente a esta situación nos formulamos el siguiente problema de investigación

## **1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

### **Problema General.**

¿Qué relación existe entre la motivación en el trabajo y el nivel de Desempeño Laboral del Personal profesional de Enfermería del servicio de medicina del Hospital Militar Central año 2016?

### **Problemas Específicos**

1. ¿Qué relación existe entre la Intensidad y el nivel de Desempeño Laboral del Personal profesional de Enfermería del servicio de medicina del Hospital Militar Central año 2016?
2. ¿Qué relación existe entre la dirección y el nivel de Desempeño Laboral del Personal profesional de Enfermería del servicio de medicina del Hospital Militar Central año 2016?
3. ¿Qué relación existe entre la persistencia y el nivel de Desempeño Laboral del Personal profesional de Enfermería del servicio de medicina del Hospital Militar Central año 2016?

## **1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:**

### **Objetivo General:**

Determinar la relación existe entre la motivación en el trabajo y el nivel de Desempeño Laboral del Personal profesional de Enfermería del servicio de medicina del Hospital Militar Central año 2016.

### **Objetivos Específicos:**

1. Analizar la relación existe entre la Intensidad y el nivel de Desempeño Laboral del Personal profesional de Enfermería del servicio de medicina del Hospital Militar Central año 2016.
2. Analizar la relación existe entre la dirección y el nivel de Desempeño Laboral del Personal profesional de Enfermería del servicio de medicina del Hospital Militar Central año 2016.
3. Analizar la relación existe entre la persistencia y el nivel de Desempeño Laboral del Personal profesional de Enfermería del servicio de medicina del Hospital Militar Central año 2016.

### **1.4 FINALIDAD E IMPORTANCIA**

La importancia de esta investigación desde el punto de vista teórico permitirá implantar en la institución nuevas políticas de desempeño enmarcado dentro de los lineamientos y normas.

La retención de los mejores empleados es una de las prioridades fundamentales para las organizaciones.

Es de gran importancia conseguir un gran equipo humano con mayor profesionalismo, altamente motivado y comprometido con los objetivos de la institución, obteniendo como resultados mayor competitividad organizacional.

Esta investigación al proporcionar información sobre la motivación por el trabajo y el nivel de desempeño laboral, permitirá el establecimiento de mejores estrategias de gestión de este grupo profesional que lleven a optimizar su satisfacción laboral, su desempeño y con ello mejorar la calidad de atención al paciente.

## **CAPITULO II**

### **FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1 BASES TEÓRICAS.**

##### **2.1.1 Grado de Motivación por el Trabajo.**

La motivación entendida como el grado de compromiso de la persona, es un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados <sup>3</sup> y por tanto afectará directamente a todos los aspectos del desempeño, desde mediciones básicas como la asistencia hasta mediciones más complejas como la disposición para aprender nuevas destrezas o seguir nuevos protocolos de tratamiento, o bien para adoptar nuevas formas de pensamiento y organización en la prestación de los servicios.

A lo largo del tiempo Enfermería se ha desarrollado como ciencia y profesión en cooperación con otras disciplinas, su mística es el cuidado del hombre en todos los aspectos físico, mental emocional y social para que así obtengan conserven y restablezcan su salud, Por ello se requiere el fortalecimiento permanente de sus actitudes y motivaciones laborales para poder establecer una comunicación asertiva con su entorno.

En el Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera Profesional menciona que la enfermera (o), como profesional de la Ciencia de la Salud, interviene en la prestación de los servicios de salud Integral, en forma científica, tecnológica, sistemática y humanística...esta última implica características personales que son retroalimentadas positivamente cuando se percibe satisfacción personal y profesional.<sup>4</sup>

Por tanto, Enfermería se redefine continuamente adaptándose a las exigencias de nuestro mundo cambiante. Es por ello que la profesión de Enfermería hoy implica cualidades muy especiales: requiere crear y construir permanentemente la profesión; imaginación crítica para adaptar la

organización de los servicios de salud a un entorno favorecedor del cuidado de las personas.

Requiere por tanto de una preparación y un talento científico, técnico y humano para enseñar y para ayudar a suplir las necesidades de cuidado de cada individuo como ser único e incorporarlo a su entorno, la familia y la comunidad.

### **La Motivación y su importancia:**

El estudio de la motivación consiste en determinar por qué las personas buscan hacer determinadas cosas., se podrá reforzar o quitar la conducta que dichos motivos originan". Por tanto, se puede llegar a la siguiente conclusión, el conocimiento y sometimiento a motivaciones correctas, basadas en principios y valores éticos, morales, espirituales, etc. orientará al individuo hacia el "bien hacer".

El término motivación se refiere a un estado interno que activa y dirige los pensamientos. En una forma más completa Lahey (1999) dice que "los motivos son los que nos hacen activos, más que dejarnos pasivos, que nos llevan a hacer una cosa en lugar de otra". <sup>5</sup>

Es por tanto que las acciones de los individuos están influenciadas por sus motivaciones. Una de las más conocidas teorías sobre la motivación es la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades propuesta por el psicólogo Abraham Maslow.

Uno de los clásicos en los que se fundamentó el análisis de la motivación laboral; quien menciona que todo hombre comparte cinco niveles de satisfacción de las necesidades en su experiencia vital.

Estos niveles son jerarquizados conforme a su importancia:

- a) Necesidades fisiológicas:** Estas son las necesidades básicas para el sustento de la vida humana, tales como alimento, agua calor abrigo y sueño.
  
- b) Necesidades de seguridad:** Estas son las necesidades para librarse de riesgos físicos y del temor a perder el trabajo, la propiedad, los alimentos o el abrigo.
  
- c) Necesidades de asociación o aceptación:** En tanto que seres sociales, los individuos experimentan la necesidad de pertenencia, de ser aceptados por los demás.
  
- d) Necesidades de estimación:** De acuerdo con Maslow, una vez que las personas satisfacen sus necesidades de pertenencia, tienden a desear la estimación tanto la propia como de los demás.
  
- e) Necesidades de autorrealización:** Maslow consideró a esta como la necesidad más alta de la jerarquía. Se trata del deseo de llegar a ser lo que es capaz de ser; de optimizar el propio potencial y de realizar algo valioso. Herzberg (1968) reformula la teoría de Maslow en dos tipos de factores laborales que actúan de manera diferente en la motivación de los trabajadores: El primer grupo se denomina mantenimiento, higiene o contexto de trabajo los cuales son políticas y administración de la compañía, supervisión, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, salario, categoría, seguridad en el empleo y vida personal. Estos factores se identifican usualmente con los niveles fisiológicos, de seguridad, amor y pertenencia propuestos por Maslow. En el segundo grupo ciertos satisfactores (y por lo tanto motivadores), relacionados todos ellos con el contenido del trabajo. Entre ellos se encuentran: el logro, el reconocimiento, el trabajo interesante, el avance y el crecimiento laboral.

Partiendo de los trabajos de Herzberg, Hackman y Oldham elaboran un Modelo de las Características del trabajo (JCM), en el que se establecen cinco dimensiones laborales medulares de enriquecimiento del trabajo: variedad, identidad de tarea, significado de la tarea, autonomía y retroalimentación. Según este modelo el individuo obtiene recompensas internas cuando sabe (conocimiento de resultados) que él personalmente (experiencia de responsabilidad) ha cumplido bien una actividad que le interesa (experiencia de algo que tiene sentido). Cuanto mayor sea la presencia de estos tres aspectos tanto mayor será la motivación, el rendimiento y la satisfacción del empleado y tanto menos su ausentismo y la probabilidad que abandone la organización <sup>6</sup>.

### **Dimensiones laborales**

Las dimensiones que componen a la calidad de vida en el trabajo pueden ser clasificadas en dos grandes grupos; aquellos que se refieren al entorno en el que se realizan las actividades de trabajo (condiciones objetivas) y aquellas que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores. Para la mayoría de autores, dada la multidimensionalidad del concepto de CVL, es imposible determinar un conjunto de aspectos que resulten universalmente generalizables (Casas & Co.), sin embargo, es posible mencionar aspectos comunes gran parte de las diversas actividades laborales realizadas por el hombre <sup>7</sup>.

- **Variedad de la tarea:** Una dimensión central es la variedad de habilidades que se utilizan en el puesto, estas permiten que los empleados realicen operaciones diferentes, que suelen requerir habilidades también distintas. Los empleados sienten que los trabajos con gran variedad son más retadores debido a la gama de habilidades necesarias. Además alivian la monotonía que surge con cualquier acción repetitiva.
- **Autonomía para la realización de la tarea:** o grado en que independiente en el trabajo para tomar decisiones relacionadas con sus

tareas. Lo cual está en estrecha relación con la responsabilidad en el proceso del trabajo y sus consecuencias.

- **Identidad de tareas.** Denota la unidad de un puesto, esto es, hacer una tarea de principio a fin con un resultado visible.
- **Importancia de la tarea:** Se refiere a la magnitud del efecto de su trabajo en otras personas. Este efecto puede influir a otros miembros de la institución. El punto clave es que los trabajadores deben creer que hacen algo importante para la organización, la sociedad o ambas.
- **Retroalimentación sobre el desempeño:** se refiere al grado en que la organización proporciona información clara y directa a los trabajadores sobre la eficacia de su rendimiento. O si prefiere el grado en que el trabajador conoce cuales son los resultados de su trabajo. Puede provenir directamente del trabajo mismo (retroalimentación de tarea) o ser proporcionado de manera verbal por jefes de servicio, ejecutivos y gerentes.

Dimensiones consideradas en nuestra variable Motivación, consideradas en nuestro instrumento aplicado al Personal profesional de Enfermería del servicio de medicina del HMC.

En teoría, un puesto debe reunir las cinco dimensiones para estar enriquecido plenamente. Si se percibe que falta una de ellas, los trabajadores sufren privación psicológica y disminuye su motivación.

El enriquecimiento de puestos se acompaña de muchos beneficios. Su resultado general es un enriquecimiento que fomenta el crecimiento y La realización personal. El puesto construye de manera que se estimule la motivación intrínseca. Al aumentar la motivación, debe mejorar el rendimiento con lo que se tiene un trabajo más humanizado y productivo.

También tienden a disminuir los efectos negativos, como el ausentismo del personal, el tiempo ocioso y las quejas. De tal manera que se benefician el trabajador y la sociedad. El primero logra el rendimiento, mayor satisfacción en el trabajo y mayor realización personal, con lo que puede participar más efectivamente en todos sus roles de la vida. No obstante Hackman y Oldham<sup>6</sup> reconocen que para poder completar este modelo se requiere la consideración de una serie de variables moduladores que inciden sobre la percepción de estas características: Los conocimientos y destrezas con las que cuentan las personas una fuerte necesidad de crecimiento y satisfacción de esa misma persona en relación con determinados elementos del entorno laboral ( dinero y seguridad laboral).

Todas estas teorías conforman las principales explicaciones para comprender como se puede motivar a un trabajador para que realice de manera eficiente su trabajo.

### **Dimensiones de la motivación**

Para La motivación tiene tres dimensiones. Robbins (op.cit., pp. 155-156), Muchinsky (2000, p. 192) y Gibson et alt. (op. cit., p. 143) identifican esas tres dimensiones: intensidad (o fuerza), dirección (u orientación) y persistencia (o perseverancia)<sup>5</sup>.

- **La intensidad** es la cantidad de esfuerzo que el individuo invierte en la realización de una tarea. Por otro lado Robbins, puntualiza que la intensidad se refiera a lo enérgico del intento de una persona. Considerando a este como el elemento que la mayoría de las personas se centra cuando se habla de motivación. Sin embargo, es imposible que una intensidad elevada conduzca a resultados favorables en el desempeño en el trabajo a menos que el esfuerzo se canalice en la dirección.

- **La dirección** es la orientación del esfuerzo hacia la consecución de una meta específica. Implica la elección de las actividades en las cuales el individuo centrará su esfuerzo para alcanzar dicha meta.

Por otro lado la direccionalidad de la conducta puede que no sea relevante cuando el sujeto en cuestión sólo tiene una alternativa de respuesta. En estos casos, la respuesta es bastante evidente y clara. Pero, cuando las posibilidades de elección le permiten decidir qué conducta, y hacia dónde orientará dicha conducta, la característica de la dirección adquiere una importante consideración, aunque, por supuesto, la conducta se torna más difícil para el sujeto, dependiendo del valor funcional que cada una de las posibles alternativas tengan para dicho sujeto. Es por este motivo por el que Beck (2000) ha criticado la activación -particularmente la persistencia- como componente importante en motivación, mientras que la dirección puede ser considerada como el índice más apropiado para el estudio de las conductas motivadas.

- **La persistencia** es la continuidad del esfuerzo a lo largo del tiempo. La persistencia hace que el individuo supere los obstáculos que encuentre en su marcha hacia el logro de la meta. A este respecto Hernández, refiere que la persistencia es la capacidad de mantener la acción, independientemente de sus sentimientos. Cuando trabajas en lograr alguna gran meta, la motivación se sufre altibajos. A veces te sentirás motivado y otras no. Pero no es la motivación la que produce resultados, son tus acciones. La persistencia te permite seguir tomando medidas incluso cuando no te sientes motivado para hacerlo, y por lo tanto se van acumulando los resultados. Como consecuencia de esos resultados favorables es cuando aparece la motivación <sup>6</sup>.

### **Importancia de la Motivación Laboral en Salud**

Su importancia se deriva del hecho que la atención en salud requiere un uso intensivo de mano de obra y la calidad, eficiencia y equidad del servicio

depende directamente del grado de disposición de los trabajadores para dedicarse a sus tareas.

Por lo tanto el nivel de motivación laboral afecta directamente el desempeño del Trabajador lo que a su vez afecta los resultados que la reforma del sector salud intenta lograr.

Así también la motivación, la satisfacción y la productividad del trabajador en la empresa se encuentran interrelacionados.

### **Factores Determinantes de la Motivación**

Hay tres niveles de factores que influyen en la motivación de los trabajadores de la salud, específicamente, el nivel individual, el institucional y por ultimo las influencias más generales.

#### **La Motivación del Personal.**

La motivación ha sido objeto de numerosas investigaciones, y desde los más diversos puntos de vistas se le ha abarcado, con la finalidad de recabar toda aquella información necesaria para descubrir la incidencia que ésta pueda tener en determinados patrones de conducta.

Al hablar de motivación no se puede decir que existan recetas universales, pero lo que si se puede decir es que existen ciertas experiencias y teorías que son el origen de las actuales prácticas en este campo.

El comportamiento es motivado generalmente por el hecho de alcanzar cierta meta u objetivo. Los impulsos que dan origen a una acción pueden provenir tanto del consciente como del subconsciente de la persona, cuando provienen del consciente es más posible que pueda someterse a examen y valoración, sin embargo la conducta de una persona se rige en gran medida por impulsos provenientes del inconsciente.

El motivo actúa provocando una actividad e indicando la dirección del comportamiento, sin embargo cada persona posee varios motivos que compiten por su conducta o comportamiento. Es imposible considerar la posibilidad de que una persona tenga tantas conductas como necesidades. Solamente aquel motivo o necesidad con fuerza mayor en un determinado momento es el que conduce a la actividad.

Existen dos factores que actúan como determinante de la fuerza de un motivo, ellos son:

1. **La expectativa:** Es la probabilidad que percibe un individuo de poder satisfacer una necesidad de acuerdo a su experiencia.
2. **La accesibilidad:** Refleja las limitaciones que puede encontrar una persona en el medio para poder satisfacer una necesidad.

La Motivación a través del dinero es una estrategia muy anticuada y solo utilizada hoy en día por empresas donde no están muy en contacto con estrategias de RRHH avanzadas, así como empresas donde los perfiles de sus recursos humanos son muy básicos.

Las políticas de compensaciones en el mundo actual y sobre todo en empresas de primer nivel o de alto rendimiento consideran el dinero hasta tanto satisfaga dos puntos:

- El nivel de salario de mercado (busca evitar la rotación de personal en factor de la competencia)
- Que cumpla en satisfacer todas las necesidades básicas del empleado. ( apunta a la estabilidad personal)

Luego dichas políticas se vuelven mas sofisticadas e incluyen una amplia gama de beneficios extra remunerativos que van desde días libre, estudios pagos, viajes y complejos planes de beneficios por puntos.

Nunca hay que perder de vista la innovación y sobre todo la participación de los empleados en cualquier estrategia de

compensaciones o motivación que pretendamos emprender, si queremos ser exitosos.

Una de las responsabilidades básicas de los administradores es proveer la motivación necesaria a sus colaboradores, ya que esta es uno de los factores que limitan la consecución de los objetivos organizacionales y porque constituye el elemento indispensable para la ***generación de un clima organizacional, facilitando las relaciones interpersonales, la comunicación, la confianza y el espíritu de equipo.***

Recomiendo la lectura del post sobre *“El liderazgo en la dirección”* para comprender la necesidad de que la dirección de la empresa ejerza el liderazgo para la consecución de una política de motivación y comunicación en la empresa.

## **Tipos de Motivación**

**Motivación Intrínseca** Es aquella que surge dentro del sujeto, obedece a motivos internos, que son las necesidades de hacer bien las cosas para la satisfacción personal; es la que lleva a la satisfacción de necesidades superiores, que según la clasificación de Maslow son las tres últimas de su pirámide: necesidades sociales, de estima y de autorrealización; se denomina motivación intrínseca por que tiende a satisfacer necesidades a partir de las características de contenido y ejecución del propio trabajo, como el tipo de trabajo, el proceso mismo de realizarlo (autonomía, oportunidades para poner en práctica los conocimientos y habilidades que se tienen), el reconocimiento recibido de los demás y la autoevaluación por la ejecución, la responsabilidad personal implicada, el progreso social que reporta y el desarrollo personal que conlleva. Las personas con un nivel de formación, medio o elevado y que responden a las características, de la Teoría “Y” de McGregor aumentaran su motivación si la organización mejora estas variables. Hay variables moduladores de estados psicológicos que son: significado del

trabajo, responsabilidad personal sobre los resultados de su trabajo, conocimiento de esos resultados, la necesidad de crecimiento y La satisfacción personal con determinados aspectos del contexto laboral <sup>5</sup>.

**Motivación Extrínseca** Se considera que las causas fundamentales de la conducta se encuentran fuera y no dentro de la persona, es decir, alude a fuentes artificiales de satisfacción que han sido programadas socialmente, como por ejemplo, los halagos y el dinero. La motivación extrínseca satisface las dos primeras necesidades de la escala de Maslow, o necesidades inferiores: las fisiológicas y las de seguridad. Se denomina “extrínseca” porque tiende a la satisfacción de estas necesidades a partir de aspectos externos a la propia tarea, como las retribuciones económicas (monetarias o en especie), o las características del contrato laboral (fijo, eventual, etc.). Esta motivación es más propia de las personas para las que la actividad laboral no es un fin en sí misma, sino un medio para obtener otros fines. Las personas con características del modelo “X” de McGregor incrementarían su motivación a partir de elementos de esta clase. A partir de la evaluación cognitiva se concluye que cuando el refuerzo extrínseco se interpreta con una función informativa sobre la tarea, tiene un efecto positivo sobre la motivación intrínseca; pero cuando se aprecia en él una función de control, el efecto es negativo <sup>5</sup>.

### **2.1.2 Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería.**

Según Stoner, J.; Freeman, R.; Gilbert, D (1996) se requiere una “medida de la eficiencia y la eficacia de un gerente, grado en que se determina o alcanzan los objetivos acertados”.

En otras palabras Ernst, C y Daderian Huckabay, L (1992) “el desempeño ineficiente es una conciencia de la insatisfacción del trabajo”. Desempeño es observable, puede compararse con lo que usualmente se

espera de un profesional de enfermería que debe desempeñar un determinado papel.

Ahora bien cuando hablamos del desempeño laboral en los profesionales de enfermería se evidencia en el trabajo que engloba los objetivos de los distintos grupos jerárquicos de enfermería tales como: bachilleres, técnicos y licenciados. Siendo el desempeño del profesional de enfermería visto como el trabajo que realiza en relación al nivel jerárquico que éste asume al permanecer en un área de especialización ó servicio designado por el departamento de enfermería.

Por otro lado el desempeño laboral en los centros de salud de los profesionales de enfermería se basa en proporcionar atención integral a los usuarios de estos servicios fundamentada en sólidos conocimientos del área científica y humanística. Aplicando el proceso de enfermería, como una herramienta principal en la práctica profesional. En lo que respecta al desempeño de enfermería, Chiavenato (2000) resalta que: “sólo la comprensión de la naturaleza de esas relaciones humanas permite al administrador obtener mejores resultados de sus subordinados y facilita la creación de una atmósfera donde cada individuo es estimulado a expresarse libre y sanamente”<sup>8</sup>

No obstante, si la forma de actuar de una enfermera o enfermero no es satisfactoria o cuesta más de lo que ayuda al paciente, entonces es preciso informarle a dicho profesional de que existen formas más convenientes, esto según Arndt C. y Daderian L. <sup>9</sup> “es resultado de la supervisión apropiada y de la educación continua”.

Por otro lado, le proporciona al profesional de enfermería la oportunidad de conocer la opinión que sobre su trabajo tienen los supervisores. Esto es muy importante porque se le evidencia que la institución se preocupa por él y por su bienestar personal y profesional,

elevando con ello la moral del empleado y lo motiva en el cumplimiento de sus actividades.

**Participación del empleado;** si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces <sup>10</sup>.

Por otro lado si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa. Además quien mejor que el trabajador para planificarlo ya que es quien realiza el trabajo y por lo tanto quien puede proponer mejoras o modificaciones más eficaces <sup>10</sup>.

Se plantean entonces, temas que han atraído tanto interés de los estudiosos del comportamiento organizacional como la relación entre la satisfacción y productividad. La pregunta habitual es si los trabajadores satisfechos son más productivos que los insatisfechos. Se entiende la productividad como la medida de qué tan bien funciona el sistema de operaciones o procedimientos de la organización. Es un indicador de la eficiencia y competitividad de la organización o de parte de ella. En las décadas de 1950 y 1960 hubo una serie de análisis que abarcaron docenas de estudios realizados para establecer la relación entre satisfacción y productividad. Estos análisis no encontraron una relación consistente. Sin embargo, en la década de 1990, aunque los estudios distan mucho de ser claros, sí se pueden obtener algunos datos de la evidencia existente.

Las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento quedan resumidas, en esencia, en la afirmación de que un trabajador contento es un trabajador productivo. Gran parte del paternalismo de los administradores de las décadas de 1930, 1940 y 1950 (que formaban equipos de boliche y uniones de crédito, organizaban días

de campo, proporcionaban asesoría a los empleados y capacitaban a los supervisores para que desarrollaran su sensibilidad a los intereses de sus subordinados) pretendían que los trabajadores estuvieran contentos <sup>10</sup>.

El sentimiento y la conciencia de la satisfacción, no sólo son factores condicionales del mayor esfuerzo y del mejor rendimiento, sino también de dos vivencias fundamentales: la sensación del éxito individual, que contribuye a dar solidez y nuevos ímpetus a la personalidad, y la alegría en el trabajo, es el gran remedio contra la pequeñez de espíritu y la mezquindad, promotoras del odio al mérito ajeno y de envidias. Es decir, que antes que la tecnología, capital, materias primas y edificios, en la industria trabaja un grupo humano, y la productividad depende de la eficiencia de ese grupo humano. El rendimiento del hombre en el trabajo es lo que técnicamente se conoce como la eficiencia o productividad. De la actitud adoptada por el trabajador frente a su propia labor, de la actitud de satisfacción o de insatisfacción depende en gran parte que la producción sea eficiente o deficiente, y la producción es la base de la vida social de los pueblos porque sin ella no hay empleo ni bienestar social.

En su acepción corriente, el término de actitud designa un comportamiento o la manifestación externa de un sentimiento. Históricamente la noción de actitud ha tenido innumerables formulaciones, casi tantas como especialistas se ocuparon del tema, haciendo verdad la frase de Allport, (1935): "Actualmente se pueden medir las actitudes mejor de lo que se las puede definir.

Es decir la actitud que "es una tendencia a la acción", que "denota estado neuropsíquico de disponibilidad para la actividad mental o física". La actitud es pues un grado de afecto a favor o en contra de un objeto o un valor"; y las actitudes son pues procesos mentales individuales que determinan tanto las respuestas activas como las potenciales de cada persona en el mundo social. Como la actitud se dirige siempre hacia algún objeto, un sistema estable de evaluaciones positivas o negativas,

sentimientos, sentimientos y tendencias de acción favorable o desfavorable respecto a objetos sociales <sup>11</sup>.

### **Formación de desarrollo profesional**

El desarrollo profesional es un esfuerzo organizado y formalizado que se centra en el desarrollo de trabajadores más capacitados. Tiene un alcance mayor y de duración más extensa que la formación. El desarrollo debe ser una opción empresarial estratégica si la organización quiere sobrevivir en un entorno global y cada vez más competitivo.

El desarrollo profesional efectivo mejora la satisfacción de la persona y su autoestima, minimiza el estrés y fortalece la salud física y psicológica del trabajador. Este mismo desarrollo profesional individual beneficia a la organización porque los empleados se adaptan más rápidamente y mejor a las necesidades de cambio e innovación <sup>10</sup>.

### **Adecuación al Ambiente de trabajo**

La Adaptación Laboral es un proceso complejo que va más allá de las aptitudes y destrezas laborales del individuo, ya que implica adaptarse a la organización, a la tarea y al ambiente de trabajo, lo cual dificulta dicho proceso, debido a las condiciones laborales tan cambiantes y desfavorables, presentes en muchas organizaciones, afectando a su vez el rendimiento y la satisfacción laboral de los trabajadores y la productividad de la empresa. Idalberto Chiavenato (2008) considera que el hombre inventó las organizaciones para adaptarse a las circunstancias ambientales y poder alcanzar objetivos. Si se logra esa adaptación y se consiguen los objetivos, la empresa se considerará eficaz y podrá crecer y sobrevivir, en la medida en que el volumen de lo obtenido mediante sus productos y servicios, sea mayor que el invertido en la obtención y aplicación de los recursos.

Por su parte, Gordillo (2002) sostiene que las competencias son aquellos conocimientos, habilidades prácticas y actitudes que se requieren para ejercer, en propiedad, un oficio o una actividad laboral. Al momento de clasificar los diferentes tipos de competencias, también existe una gran variedad. Sin embargo, afirma lo siguiente:

### **Competencia Profesional**

La competencia, Según Blay Pueyo, C.,<sup>12</sup> “Es un proceso dinámico y longitudinal en el tiempo por el que una persona utiliza los conocimientos habilidades y buen juicio, asociados a la profesión.”

De lo citado se asume que los profesionales de enfermería en su desempeño laboral aplican conocimientos, habilidades y destrezas, juicio crítico para ofrecer un cuidado de enfermería de calidad a los pacientes que atiende.

En consideración a lo mencionado anteriormente, los autores Spencer, Ly Spencer <sup>13</sup>, citados por Alles, M.A <sup>14</sup>; definen la competencia como “Una característica subyacente de un individuo que está causalmente relacionado con un nivel estándar de efectividad y/o con un desempeño superior en trabajador o situación” Adicional a ello ,Urbina Laza,O.;yBarazalGutiérrez,A. enfatizan que, la competencia profesional puede desarrollarse con dos objetivos:“Con fines diagnósticos, toma en consideración la calidad del aprendizaje, con fines académicos (asignatura, cursos como profesionales o especialista)” a partir de lo acotado por el autor, la competencia profesional aumenta por el nivel de exigencia en los profesionales de enfermería para desarrollar sus actividades.<sup>15</sup>

En este orden de ideas para Fainholc, B. <sup>16</sup>, las competencias son entendidas como: capacidades complejas que deben ser desarrolladas/adquiridas/practicadas y que incluyen saberes y

herramientas de diverso tipo para poder desempeñarse en la satisfacción de necesidades, en la resolución de problemas y en la anticipación de soluciones, en algún área del saber y del quehacer.

En otros términos, competencia es un tema de boga, pero muy complicado en su esencia, que se presta a una serie de interpretaciones y de donde surgen varias de ellas, tal como lo señala Levy-Leboyer, C.<sup>15</sup> cuyas acepciones expresan la idea de:

- **Competencia como autoridad:** Suele aparecer cuando se decide qué asuntos y cometido se dan bajo la competencia directa de un profesional concreto o de una figura profesional
- **Competencia como capacitación:** La utilizan para destacar el grado de preparación.
- **Competencia como competición:** Suelen destacar a los directivos de departamentos a la hora de fijar determinadas estrategias de explotación y venta de productos y servicios.
- **Competencia como cualificación:** Suele aparecer en el área de los recursos humanos al aludir a los programas de formación que brindan la competencia característica de un título profesional
- **Competencia como Incumbencia:** Suelen utilizar la los agentes sociales a la hora de acotar las tareas y funciones de las cuales son responsables unos empleados.
- **Competencia como suficiencia:** Se acotan las realizaciones, resultados, experiencias, logros que un titular debe superar para mantener satisfactoriamente en una ocupación con garantía de solución y profesionalidad.

Para los efectos del presente estudio, la dimensión competencia profesional se define a modo operacional, como las relacionadas con las capacidades cognitivas, capacidades afectivas y capacidades psicomotoras que posibilitan en los profesionales en enfermería el cumplimiento de sus diarias actividades.

## Capacidades Cognitivas

La competencia profesional está presente en los procesos de salud y se desarrollan en los diferentes servicios de las instituciones de salud, siendo la capacidad cognitiva, según Urbina Laza O. y Barazal Gutiérrez A. “el conocimiento de un profesional que ha sido instruido verificados y su aptitud y experiencia ha sido demostrado.” en el desempeño profesional destaca éstos autores la capacidad desempeñada por los profesionales con su capacidad cognitiva que es la herramienta fundamental para el análisis y resolución de los problemas inherentes a su quehacer profesional, o a los problemas de salud en general.<sup>14</sup>

El profesional de enfermería en marca sus actividades en el marco del cumplimiento es una serie de funciones, conocidas como: asistenciales, administrativas, docentes, de investigación y gremiales, para desempeñar con efectividad, el cuidado de enfermería en cada uno de los pacientes asignados en el turno laboral.

Es decir, que el desempeño laboral de enfermería debe sustentarse en una práctica asistencial, basada en sólidos conocimientos científicos y humanísticos, aplicando como herramienta fundamental el Proceso de Atención de enfermería, para proporcionar atención integral a los pacientes bajo su cuidado, mediante la resolución de problemas de enfermería. Abdellah F., Gylevine. E. <sup>18</sup> definen la enfermería como “un acto y una ciencia integrados por la actitud, las competencias intelectuales y las habilidades técnicas de la enfermera en la capacidad, el deseo de ayudar a la gente, tanto si están enfermos como si no y de cubrir sus necesidades de salud”.

La función **ASISTENCIAL** de enfermería está referida a la práctica profesional en cuanto a los cuidados asistenciales y asesoramiento al paciente ya su familia en lo referente a los cuidados de salud. Al

respecto Kron, T. <sup>19</sup>; señala que la enfermería asistencial se basa en la “educación especializada, criterio y pericia basados en el conocimiento de principios científicos diversos” Es decir en la práctica durante el desempeño laboral se incluye los cuidados asistenciales y asesoramiento del paciente y su familia acerca de las necesidades de la salud.

En palabras de Abdellah F.G.; autora de la teoría veintidós problemas de enfermería, citada por MarrinerTomey A.<sup>18</sup> la enfermera clínica puede valorar al paciente.

Establecer un diagnóstico enfermero y planificar las intervenciones” aplicando en sus acción profesional las bases científicas de enfermería.

En cuanto a la función **ADMINISTRATIVA** ésta, se refiere a la descripción de objetivos y estructuras de una organización, así como formular las normas y tomar decisiones acerca de la responsabilidad y actividad de sus diferentes grupos. Al respecto Kron, T. <sup>19</sup> resalta que “la dirección eficaz se basa en ciertos principios y debe practicarse por todos los que tienen relación con la dirección de la gente, administrador de hospital, administrador del departamento, supervisor, enfermería jefe” . De allí, que siendo el objetivo fundamental de un hospital es la asistencia al paciente y a sea en forma directa por medio de los cuidados reales o en una forma indirecta por medio de la investigación y la enseñanza, esta institución debe estar supeditados a una estructura basada en objetivos, políticas, normas y procedimientos de trabajo previamente aceptados por la organización.

En el marco de la función administrativa, hacer referencia a la competencia de las enfermeras y enfermeros, es como dice Levy-levoyer, C <sup>17</sup> atender“ a los saber se y los conocimientos. Comprobar que la experiencia es formativa y de que las competencias se pueden adquirir a lo largo de la vida activa.

De lo anterior, se desprende, según Urbina Laza, O.; y Barazal Gutiérrez <sup>15</sup>, A que todo profesional de enfermería debe demostrar capacidad “para trabajar en equipo y asumir liderazgo en los equipos de enfermería; plantear e implementar soluciones a problemas administrativos en unidades de atención de enfermería.”<sup>15</sup> Dentro de este contexto de lo anteriormente señalado se requiere de un profesional en enfermería dispuesto al trabajo en equipo, desarrollando el liderazgo en la organización y en la gestión de los servicios que presta.

Otro aspecto a destacar, está signado por la habilidad para tomar decisiones por parte de los profesionales de enfermería, en cuanto a las habilidades para tomar decisiones Bownds,G; Woods <sup>20</sup>,J al respecto señalar que:“son aptitudes que permiten examinar alternativas y elegir entre ellas, así como usar diversas herramientas y técnicas para tomar decisiones .

En otras palabras, los pasos del proceso administrativos son necesarios para alcanzar las metas de la organización. Es decir, que un supervisor determina lo que necesita hacerse, ayuda a programar a las personas y otros recursos para que el trabajo se haga, ayuda a seleccionar y entrenar personas para que hagan el trabajo, toma decisiones y determinan qué forma se cumplió el plan y como puede mejorarse. Estas actividades las ejecuta diariamente.

En cuanto a la función **DOCENTE**, se hace necesario promover el afianzamiento de las competencias cognitivas del profesional de enfermería en su desenvolvimiento laboral, mediante acciones individuales y colectivas desarrolladas con el paciente. Señala KronT<sup>19</sup> El hecho de que las enfermeras reciban su licenciatura, al aprobar exámenes comunes a nivel nacional, implica que todas ellas tienen una experiencia educativa similar”, en lo referido el gremio de enfermería se está encargado de la preparación académica y profesionalización para mejorar en la sociedad la visión de los cuidados de enfermería, atención

al paciente mediante el cumplimiento de los diversos deberes, normas, estatutos y todo el andamio legal y ético que rige a esta profesión.

Al respecto, Urbina Laza, O.; y Barazal Gutiérrez, A. <sup>15</sup> señala que en esta área docente el profesional en enfermería deberá estar capacitado(a) para “Diseñar, ejecutar y evaluar programas de capacitación dirigidos al equipo de enfermería. Voluntarios y otros actores relevantes para la optimización del cuidado que se otorga a las personas, familias y comunidades”.<sup>15</sup> .Esto resalta que las actividades docentes están presentes en cualquier profesional en enfermería cuando en cada momento imparte una enseñanza a los compañeros en el hospital. Esto va en sintonía con el área de investigación y a que ambos son básicos para un enfermero que tiene el reto de profesionalizarse día a día.

El área de **INVESTIGACIÓN** la cultiva el profesional de enfermería, al discutir con bases teóricas y científicas algún tipo de estudio ó caso clínico en particular .Abdellah, F. G y Levine E. <sup>18</sup> afirman que las “enfermeras investigadoras, tienen que aprovecharla oportunidad y hacer un esfuerzo mayor para que la sociedad conozca los resultados de la labor de la investigación”. Esto conlleva a aplicarlos conocimientos adquiridos por las investigaciones realizadas en la atención, cuidados de pacientes y en otras áreas de trabajo.

Para Abdellah F. G y Levine E.<sup>18</sup> dice que “funciona como guía y control de los esfuerzos de un grupo humano, para alcanzar un fin determinado...El objetivo central es la promoción de la salud y la disminución de la morbi mortalidad de las poblaciones”, por tal motivo los profesionales de enfermería incrementan cada vez más su preparación académica para alcanzar en la atención directa los mejores cuidados, optimizando la salud del paciente.

De acuerdo a lo planteado señala Haine, J. “Las enfermeras

colaboran con otros profesionales de salud para determinar las normas de los cuidados a los pacientes “ Es decir que el análisis crítico al momento de recibir cualquier información conlleva a este profesional a dar su criterio sobre bases lógicas, razonables a través de los conocimientos adquiridos por la experiencia y el estudio para optimizar la calidad de los cuidados de enfermería.

En cuanto a lo **GREMIAL** se refiere a los aportes que hace el profesional de enfermería a la autorregulación profesional, tal como lo enfatiza Gómez C. (2002), las políticas gremiales deben estar orientados a:

- Velar por una práctica profesional con calidad científica, ética y conciencia social estar en la práctica de la salud hospitalaria.
- Impulsar el mejoramiento de las condiciones de trabajo, medidas de protección específica y sistemas remuneraciones.
- Promover educación continuada.

De acuerdo a lo planteado por Brown V. , señala que la actividad gremial en un profesional en enfermería estriba en “Colaborar en la función educativa y formativa de los futuros profesionales informando las directrices generales y cooperando con la política sanitaria que afecta no se relacionen con el ámbito profesional de la enfermería” . Para ello, el profesional de enfermería debe estar informado de los principales sucesos que a diario se suscitan en el plano laboral, local, regional y nacional, con el fin de conocer e informar sobre las reivindicaciones obtenidas o en estudio para el gremio.

La relación de estos profesionales en el área de enfermería es cada vez mayor, debido a que el gremio esta progresivamente creciendo con nuevos competidores en la carrera. Es así como Labrado M. <sup>21</sup> dice “cuando la realización de un conjunto de actividades se encomiendan a una persona nace el puesto de trabajo” . Es por ello que en los profesionales en enfermería se fomenta la actividad gremial.

## **Capacidades Afectivas**

Esta capacidad de “sentimientos” o capacidad afectiva enmarcada dentro de la competencia profesional son las emociones que refleja un individuo, enfatizada en cada uno de los profesionales de enfermería mediante su desempeño laboral que se evidencian por el día a día con las distintas carencias de las necesidades humanas que tienen los pacientes adscritos en los servicios.

Desde lo mencionado por Kron T. 19 considera “los sentimientos pueden ser agradables ó desagradables y son resultados de la respuesta personal al medio, o a lo que sucede en su interior”. Estas capacidades influyen en los profesionales de enfermería cuando es demostrada en las personas que pierden los estribos ante cualquier desacuerdo o inseguras al momento de tomar decisiones, egoístas, estresadas, no cooperan, imponen órdenes porque no tienen capacidad de consultar, sienten que son superiores o los demás y subestiman a sus compañeros y colaboradores.

Desde lo citado se puede argumentar que esta capacidad afectiva influye en los profesionales de enfermería ya que puede ejercer un buen desempeño académico pero no obtienen éxito en su vida profesional. Considera Stoner J.; Freedman R. E.; Gilbert D. “las muestras de afecto usualmente subconscientes, directamente comunican las emociones del individuo”<sup>7</sup> Es decir que interviene en la felicidad y bienestar general, puede darse el caso de una persona amargada, pesimista y quejumbrosa pero a pesar de ello logra un buen desenvolvimiento técnico, aunque obviamente las relaciones con sus compañeros no sean las más adecuadas.

En otras palabras, dentro de las capacidades afectivas se encuentra el dominio personal, que en los términos expresados por Garza Treviño J.G. es la “disciplina que permite aclarar y ahondar contiguamente nuestra visión personal, concentra energías, desarrolla paciencia y percibe la realidad de manera objetiva” <sup>22</sup>. En otras palabras, permite aclarar los aspectos que en realidad interesan para poner la vida al

servicio de mejores aspiraciones.

Dentro de la capacidad afectiva se encuentra el primer sub indicador comunicación que deriva del trato o conversaciones entre los profesionales de enfermería en el turno de guardia. Para Garza Treviño J.G, “la comunicación implica promover los sistemas, medios y clima apropiados para desarrollar, ideas e intercambiar información en la organización” estimulan la delegación de autoridad para una mayor participación del personal en la toma de decisiones. (op. Cit) “tienen la convicción de que el paciente debe estar tan informados como ellos y luchan por transmitirle toda información necesaria” .Es decir, los medios comunes para la comunicación que benefician al paciente a través del consentimiento informado, sin emitir juicios de valor, ni afectar su capacidad afectiva es una función permanente que realiza el profesional de enfermería.

Señala Kron T al respecto de la conceptualización de comunicación “Es el intercambio de ideas e información. Comunicación no es sólo decir palabras. Es algo que forma parte de todas las facetas de actividades cotidianas”. La línea tradicional de comunicación es desde el director hacia los escalones inferiores de la dirección. Siendo esta comunicación descendente que ayuda a coordinar las diferentes estructuras de las actividades de la jerarquía.

Las formas comunes de comunicación descendentes afirman Stoner J; Freeman R.; Gilbert, D “El individuo que es capaz de comunicarse con los subordinados de manera clara y concisa es más capaz de dirigir gente que aquellos que no lo puedan hacer”<sup>7</sup>. La comunicación descendente produce un mayor descontento del profesional de enfermería que la comunicación ascendente, independientemente de la calidad del mensaje, ya que se asocia con el qué hacer del enfermero(a) para dirigir sus esfuerzos hacia las metas de la organización.

En cuanto a la comunicación, según Marriner Tomey: “La comunicación descendente es principalmente de la directiva y ayuda a coordinar las diferentes estructuras de la jerarquía”. Estos niveles jerárquicos realizan comunicación ascendente que les permite la transmisión de información y resolución de problemas ya que se efectúa con la directiva mientras que la (op.cit) “comunicación diagonal se produce en individuos del mismo departamento que no están dentro de la misma jerarquía”<sup>23</sup>.

La característica innata que posee el ser humano es la EMPATIA es por ello que el profesional de enfermería para desempeñar sus funciones a través del contacto humano implica esta característica personal que depende de la capacidad afectiva. Desde esta perspectiva Stoner J., Freedman R.; Gilbert D. considera “la habilidad de ponerse en el rol de la otra persona y de asumir los puntos de vista y emociones de ese individuo”.<sup>7</sup> Cuando se logra identificar este punto de vista, se puede alcanzar una mejor comprensión del estado mental y afectivo de la interacción con los demás.

De lo anteriormente expresado para Garza Treviño J. G <sup>22</sup> dice “las personas no tienen los mismos atributos, conocimientos y habilidades” , lo que sugiere que los profesionales de enfermería pueden tener más empatía unos que otros profesionales y se observan en la práctica diaria.

Por tal motivo Garza Treviño J.G <sup>22</sup> “el personal demuestra una actitud positiva y flexible, comprometida con mejorar en forma continua. Todos quieren ayudar, intentan realizar bien sus tareas, actúan en forma rápida a favor del paciente, son corteses, cooperativos y entusiastas.” De tal forma que el profesional de enfermería es capaz de demostrar empatía a través de la interacción con los pacientes siendo más amables, cordiales y manteniendo el respeto.

En cuanto al subindicador RESPETO, considera Marriner Tomey A. que “el respeto por los demás reconoce por los derechos de las

personas para tomar sus propias decisiones y convivir con ellas. Posee una trascendencia cultural, sexual y racial”.<sup>23</sup> Tomando en cuenta lo reseñado el respeto debe permanecer en cada momento al desempeñar la interacción con los compañeros, colegas, pacientes y solicitar que sea recíproco con los demás.

Según Bateman T. S. y Snell, S.A <sup>24</sup> considera “las personas están moralmente obligadas a adherir sus principios fundamentales como evitar el daño a los demás y respetar su autonomía, evitar mentir y respetar los compromisos” . De lo mencionado el profesional de enfermería tiene que respetar el trabajo que está realizando con el trato hacia el paciente, en principio procurar hacerle daño al paciente, informarle sobre sus deberes y derechos, que se tomarán en cuenta al momento de que el paciente decida sobre algún procedimiento, previo el consentimiento informado.

En este orden de ideas StonerJ.; FreedmanR.; Gilbert, D El orden moral también exige que consideremos que los demás son un fin en sí y no un mero medio para alcanzar nuestros fines. El hecho de tratar a las personas como si fueran fines implica tomarlas en serio aceptar que sus intereses son legítimos y consideran que deseos son importantes.

Es así como la RESPONSABILIDAD es el último indicador de la capacidad afectiva y Herzberg F, considera dentro de la teoría bifactorial de las necesidades de motivación e higiene “que puede motivarse a los empleados dándoles tareas competitivas en las que ellos puedan asumir la responsabilidad”.. En la relación profesional tiene que ver con el cargo a desempeñar las tareas y los deberes al ejercer el cargo en si, además incluyen los sentimientos de realización, crecimientos y si las enfermeras recibieron conocimientos por las tareas y actividades en su trabajo.

Entorno a la responsabilidad Chiavenato I. en su libro administración de los recursos humanos dice “Se preocupan fundamentalmente por la eficacia y la eficiencia”<sup>8</sup>. Los profesionales de enfermería se encargan de hacer las cosas bien y hacer lo que se debe

hacer para tener la eficacia y la eficiencia en el desempeño laboral con los miembros que integran el departamento de enfermería.

Esta responsabilidad depende de la capacidad que tengan los profesionales enfermeros(as) en relación al nivel jerárquico que le permita tomar decisiones en la atención directa con el paciente, es así como Chiavenato I. en su libro introducción a la administración “permitir necesidades de autorrealización”.<sup>8</sup>.

Dentro de lo citado dice Bateman T. S. y Snell S.A. “el esfuerzo de equipo también se genera al diseñar la tareas del equipo para su motivación”<sup>24</sup>. Esto señala que los profesionales de enfermería al tener responsabilidad en equipo se motivan más por asumir nuevos compromisos que le permitan destacarse entre sus compañeros. De esta forma se relaciona con el saber hacer del profesional de enfermería.

### **La Evaluación del Desempeño:**

Permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten al personal. Se mide el desempeño laboral con fines de:

- Entrenamiento
- Promociones
- Incentivos por el buen desempeño
- Mejoramiento de las relaciones humanas entre el sujeto y los subordinados.
- Auto perfeccionamiento del empleado
- Informaciones básicas para la investigación de Recursos Humanos
- Estimación del potencial de desarrollo de los empleados.
- Estímulo a la mayor productividad

- Oportunidad de conocimiento sobre los patrones de desempeño de la empresa
- Retroalimentación con la información del propio individuo evaluado
- Otras decisiones de personal como transferencias, gastos, etc.

### **Beneficios de la Evaluación del Desempeño**

Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño pueden ser presentados en tres fases:

- 1.- Permitir condiciones de medidas del potencial humano
- 2.- Permitir el tratamiento de los recursos humanos como un recurso básico de la organización y cuya productividad puede ser desarrollada indefinidamente.
- 3.- Proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo presentes por una parte los objetivos organizacionales y por los objetivos individuales.

Chiavenato (2001), refiere que "Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planeado, coordinado y desarrollado normalmente trae beneficios a corto, mediano y largo plazo. Los principales beneficiarios son generalmente, el evaluado, el jefe, la empresa y la comunidad".<sup>8</sup>

### **Ventajas de la Evaluación del Desempeño.**

- **Mejora el Desempeño:** mediante la retroalimentación sobre el desempeño.
- **Políticas de Compensación:** Ayuda a las que toman decisiones a determinar quienes deben recibir tasas de aumento

- **Decisiones de Ubicación:** Las promociones, transferencias y separaciones se basan por lo común en el desempeño anterior o en el previsto.
- **Necesidades de Capacitación y Desarrollo:** El desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar.
- **Planeación y Desarrollo de la Carrera Profesional:** La retroalimentación sobre el desempeño guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
- **Imprecisión de la Información:** El desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre análisis de puesto. Al confiar en información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, capacitación o asesoría.
- **Errores en el Diseño de Puesto:** El desempeño insuficiente puede indicar errores en la concepción del puesto. Las evaluaciones ayudan a identificar estos errores.

**Desafíos Externos:** En ocasiones, el desempeño se ve influido por factores externos como la familia, la salud, las finanzas, etc. Si estos factores aparecen como resultado de la evaluación del desempeño, es factible que el departamento de personal pueda prestar ayuda.

## 2.2 ESTUDIOS PREVIOS

### Estudios Previos Internacionales.

1. **Monica Ivette Sum Mazariegos. Guatemala (2015) "MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL,** La motivación es un tema de gran importancia para las organizaciones, si se aplica de una buena forma puede ayudar a que los trabajadores tengan una mayor productividad, es importante para el desempeño laboral de los individuos, y así obtener mayores y mejores resultados. No se debe olvidar que la motivación es de gran relevancia si se desea tener un buen desempeño de los colaboradores, ya que es la misma la que

lleva a que el individuo actué de cierta manera, en una organización se pretende alcanzar los objetivos establecidos y el cumplimiento de las metas y así traerá grandes beneficios. El desempeño de los colaboradores se ve reflejado en las actividades que ellos realizan en su área de trabajo, todo esto depende también de la forma y la manera que los colaboradores de una organización estén motivados. La motivación también ayuda a describir la conducta de los colaboradores en el trabajo, el ser humano necesita de diferentes formas para que tengan un buen rendimiento y llegue a alcanzar sus objetivos y metas. Durante esta investigación se comprobó que el nivel de motivación que tienen los colaboradores es alto, para su desempeño en la organización, se realizó con 34 sujetos del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango. La investigación es de tipo descriptivo y se utilizó una prueba psicométrica para medir el nivel de motivación y una escala de Likert para establecer el grado del desempeño laboral que tienen los colaboradores, los resultados obtenidos durante la investigación determinan que la motivación influye en el desempeño laboral de los colaboradores.

2. Anibal Espinosa Aguilar; María del Pilar Gibert Lamadrid; Michel Oria Saavedra El desempeño de los profesionales de Enfermería. Cuba (2015), el Objetivo: sistematizar la definición de desempeño profesional de enfermería, teniendo en consideración su relación con las condiciones actuales de la práctica de la enfermería cubana. Métodos: se realizó análisis de contenido de documentos, que incluyó artículos originales y de revisión publicados desde el año 2005 al 2014 con las siguientes palabras clave: desempeño, desempeño profesional y desempeño profesional de enfermería, en SciELO, Dialnet y Medline/Pubmed. Se identificaron y revisaron 10 artículos de los que fueron útiles 3, así como libros de textos, monografías de varias revistas y tesis doctorales actualizadas que permitieron el análisis histórico lógico de la evolución de la definición. Conclusiones:

la sistematización de los términos relacionados con el desempeño profesional de enfermería, permitió definir operativamente desempeño y desempeño profesional de enfermería, son pocos los autores que abordan esta categoría, sin embargo los problemas generales a los que se enfrentan los profesionales de enfermería y las particularidades del contexto de salud cubano condicionan la necesidad de emprender nuevas retos en su mejoramiento. Se percibe la necesidad del abordaje profundo del desempeño del profesional de enfermería como elemento aglutinador de la satisfacción de necesidades durante la gestión del cuidado.

- 3. Arias Guzmán, Mariuxi Andreina, Durán Duran, Jessica Beatriz y Galarza Astudillo, Elizabeth Catalina (2015) *Grado de satisfacción laboral del personal de enfermería y factores asociados en los servicios de clínica, cirugía y pediatría del hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca, Ecuador. 2014.***

Antecedentes: La satisfacción laboral es de gran importancia, ya que esto, influye positiva o negativamente en el desempeño del trabajador. Objetivo: Evaluar el grado de satisfacción laboral y factores asociados del personal de enfermería en el servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del Hospital “José Carrasco Arteaga”, Cuenca 2014.

Metodología: Se realizó un estudio analítico transversal, con un universo finito de 58 personas enfermeras/os y auxiliares que laboran en el servicio de Clínica, Cirugía y Pediatría del Hospital “José Carrasco Arteaga”. Como técnica de investigación se aplicó la entrevista y como instrumento el cuestionario de Font Roja que consta de 24 ítems, para evaluar la satisfacción laboral. Para la tabulación y análisis de datos se elaboró en el programa SPSS versión 15 y mediante el programa Excel se elaboraron tablas para el análisis de resultados.

Resultados: De las 58 personas investigadas el 98,3% es personal femenino y 1,7% masculino. El grupo etario predominante es el de 24 y 30 años 63,8%. El 63,8% trabaja menos de un año. El 74,1% son licenciadas y el 25,9% auxiliares de enfermería. La satisfacción laboral global es 53,4% moderada. Por factores encontramos: 70.7% tensión moderada y 17,2% alta. El 58,6% tiene presión media y 25.9% alta. El 37.9% manifestaron competencia profesional moderada, el 60.3% promociones profesionales moderadas y el 39.7% altas. 75,9% mantienen buenas relaciones con los jefes, 24,1% relaciones regulares. La relación de compañerismo son buenas 82,8% y 17.2% regulares. En cuanto a las características extrínsecas 27,6% tienen satisfacción alta, el 69% medio y bajo 3,4%. El 44.8% sienten monotonía laboral medianamente y el 13.8% alta monotonía.

Conclusiones: Existe vulnerabilidad en factores como: “tensión”, “promoción profesional”, “características extrínsecas de status” y “monotonía laboral”, por problemas de contexto organizacional, distribución y equilibrio laboral, añadiendo a ello un reconocimiento profesional no acorde al personal de salud.

**4. Enríquez Loredó, Patricia del Carmen. México (2014). *Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México.***

Ésta investigación pretendió dar respuesta a la pregunta: El grado de motivación ¿es predictor del nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México?

La investigación fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversal. La población estuvo compuesta por 164 empleados de los cuales no se tomó muestra y se aplicó a todos los empleados. Para la investigación y recolección de datos se utilizaron dos instrumentos: el primero enfocado al desempeño, el cual cuenta con 48 ítems y una confiabilidad de .939; el segundo sobre la motivación, conformado por 19 ítems y una confiabilidad de .909.

Como resultado se observó que el grado de motivación es predictor del nivel de desempeño de los empleados. Al realizar el análisis de regresión se encontró que la variable grado de motivación explicó el 41.4% de la varianza de la variable dependiente nivel de desempeño. El valor de  $R^2$  corregida fue igual a .414 De igual manera se obtuvo el valor F igual a 116.2 y el valor de p igual .00 permitieron determinar que existió una influencia lineal positiva y significativa.

Con las preguntas de investigación se pretendió conocer el grado de motivación y el nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México. Mediante los instrumentos aplicados se obtuvo la siguiente información: En relación al grado de motivación se pudo observar que los empleados tienen una autopercepción de la motivación que va de muy buena a excelente. Para el nivel de desempeño laboral los empleados se encontraron ubicados entre muy bueno y excelente.

**5.- Yolanda Olvera Zapata, Ecuador (2013),** Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos”, investigación que tuvo como objetivo, establecer los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal Administrativo del área comercial de la empresa constructora Furoiani Obras y Proyectos. El trabajo se basa en una investigación mixta puesto que buscará cuantificar y cualificar las diversas variables que intervendrían en éste trabajo de investigación, que tiene como objetivo principal Como instrumento de recolección de datos se aplicó el cuestionario CMT (Cuestionario de Motivación para el Trabajo) a la población objeto de estudio, la cual está compuesta por 38 empleados. Los datos que obtengamos de ésta investigación nos proveerán de toda la información necesaria para realizar un diagnóstico sobre los factores de motivación y la influencia de ésta en el desempeño laboral. Se planteará un plan de acción en el manejo del recurso humano que

permita establecer los incentivos que promuevan la eficiencia y eficacia de los colaboradores y su desarrollo organizacional con incidencia positiva en la consecución de los objetivos comunes, tanto para el colaborador como para la empresa

## **Estudios Previos Nacional**

1. **Reynaga Utani, Yolanda (2015).** Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Andahuaylas, Perú. El presente trabajo de investigación se realizó en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, el cual es un órgano desconcentrado de la Dirección Sub Regional de salud Chanka – Andahuaylas, es un hospital de mayor complejidad, que brinda atención de salud especializada en las diferentes áreas para la sociedad.

El trabajo de investigación es un estudio de enfoque cuantitativo de tipo correlacional, que tuvo como objetivo principal determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral del personal, en base a tres dimensiones de la motivación (dimensión la intensidad, la dirección y la perspectiva). Las dimensiones de la variable dependiente son también, tres (la participación del empleado, formación de desarrollo profesional y ambiente de trabajo). Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión sobre la motivación y desempeño laboral a 100 personales entre hombres y mujeres, los cuales son médicos; enfermeras, obstetras; técnicos en enfermería y especialista en laboratorio en el periodo 2015. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario sobre las dos variables en general de 30 preguntas con una amplitud de escala de cinco categorías (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca).

Así mismo la validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron 0.635 % para la motivación y desempeño laboral de 0.55, por tanto los instrumentos es confiable y consistentes. Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, con respecto al valor de “sig” es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (Ho); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además la correlación de spearman es 0.488 lo que indica una correlación positiva moderada.

En esta investigación, se muestran que la motivación y desempeño laboral del personal Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015. Los resultados permitieron rechazar la hipótesis pero si existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral del personal y los objetivos específicos planteados. Como conclusión del mismo la motivación influye directamente en el desempeño laboral del personal, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente en el hospital.

- 2. Br. Gonzales Grados, Segundo Jorge Antonio y Br. Gonzales Hancoco, Juan Rogelio (2015).** Aplicación de un programa de motivación para incrementar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Agro transportes Gonzales S.R.L de la ciudad de Trujillo, periodo abril-junio del año 2015. Trujillo-Perú.

El presente estudio se ha realizado con el propósito de conocer la causa-efecto existente entre la motivación y el nivel de satisfacción del personal operativo de la empresa AgroTransportes Gonzales S.R.L en el año 2015. Para el desarrollo de la investigación se ha hecho uso de

la Investigación pre-experimental, que permitirá incrementar el nivel de satisfacción de los trabajadores de la empresa.

El instrumento utilizado en la investigación fue la Encuesta, la población y muestra está dirigida a 60 trabajadores operativos del personal de la empresa.

Los resultados obtenidos muestran, la falta de motivación al personal, de Reconocimientos e incentivos; así como mejorar el trato al personal, lo que origina a un trabajador estresado y poco satisfecho.

Finalmente en base a ello se buscaron soluciones a esta problemática, presentando el programa con las ventajas que ayudara a minimizar el problema de la falta de motivación personal y a identificarlos para que no se genere una insatisfacción del talento humano de la empresa.

3. **Vanessa Pamela Zelada Rosales** Perú (2015) NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DEL CENTRO DE SALUD CONDE DE LA VEGA BAJA. Investigación que tuvo como Objetivos. Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014, e identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones. Material y Método. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 28. La técnica que fue la encuesta y el instrumento un cuestionario y una escala de Lickert modificada de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, aplicado previo consentimiento informado. Resultados. 100% (28), 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% (39) alto y 39% (11) bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto. Conclusiones. El mayor porcentaje del personal asistencial tiene un

nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tiene la suficiente oportunidad para recibir capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen desempeño en el puesto al trabajador; los jefes no reconocen el trabajo bien hecho, no toman en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

**3. Alcántara Moreno, Gustavo.** Evelyne Rivas Suárez. Perú (2015) FACTORES MOTIVACIONALES INTRÍNSECOS QUE PROMUEVEN LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA. En el presente estudio, el objetivo fue determinar los factores motivacionales intrínsecos de satisfacción laboral del personal de enfermería del Servicio de Emergencia de Adultos del Hospital Universitario Dr. Miguel Oraá. Guanare, Estado Portuguesa (marzo 2014). Fue una investigación de tipo descriptiva y de diseño no experimental, de campo y transversal. Se trabajó con un total de 25 enfermeras a las cuales se les aplicó un cuestionario de 20 preguntas con escala Likert. Se obtuvieron los siguientes resultados: Con respecto a los factores motivacionales intrínsecos hubo poca satisfacción; en cuanto al reconocimiento 48% percibió que nunca la institución da reconocimientos; 56% señaló que nunca y 20% dijo que casi nunca recibían felicitaciones verbales. En lo referente a la responsabilidad, 40% manifestó que se cumple lo asignado por el jefe inmediato. Un 36% del personal de enfermería opinó que la institución siempre les permite incrementar su nivel de conocimientos a través de cursos de actualización, porcentaje que se repitió en la opción casi siempre; 52% estuvieron de acuerdo con que la institución nunca promueve la especialización de los profesionales. Un 40% reveló que nunca se ofrecen oportunidades de ascenso por el desempeño laboral. El 48% siempre se sienten satisfechos con su participación en la toma de decisiones y un 36% casi siempre.

4. **Medina Molina, Paola Erika (2014).** Relación entre motivación y desempeño laboral del personal de enfermería servicio de cirugía Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa - 2013. Arequipa – Perú

El presente trabajo de investigación tuvo por finalidad dar a conocer la relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral del personal de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa – Perú en el 2013; con tal motivo se elaboró un diseño relacional para determinar la motivación de este personal, precisar su desempeño laboral y establecer la existencia de una correlación entre la motivación y el desempeño laboral de los participantes. Para la variable estímulo Motivación se hizo uso de la Técnica del Cuestionario con un instrumento estructurado, elaborado, voluntario, anónimo, y auto desarrollado; y para la variable Desempeño Laboral la aplicación de una Lista de Cotejo a través de una observación documental para la recolección de información.

La mayoría de esta población encuentran Niveles de poca motivación, el desempeño laboral se hallan en el nivel valorativo Promedio y el coeficiente de correlación de Pearson entre las variables fue 0.8.

Se concluye que características de la Motivación como Salario, Prestaciones, Seguridad, Ambiente Laboral y Aspiraciones Personales no son motivadores en este centro laboral en la mayoría de la población estudiada; el desempeño laboral en general se caracteriza porque se halla en un nivel medio y que existe una buena correlación entre motivación y desempeño laboral en nuestro estudio probándose que la Motivación en el personal de Enfermería del Servicio de Cirugía del Hospital Regional Honorio Delgado tiene una relación directa con el Desempeño Laboral en el 2013. Se recomienda realizar estudios de asociación que orienten a las probables causas de la escasa motivación.

## 2.3 MARCO CONCEPTUAL

1. **Actitud.-** es una forma de respuesta, a alguien o a algo, aprendida y relativamente permanente. Es una predisposición a pensar, sentir y actuar de cierta manera. Las actitudes tienen tres componentes: cognitivo, emocional y conductual.
2. **La adaptabilidad.-** Es la capacidad de una persona u objeto para adaptarse a un nuevo medio o situación
3. **Beneficios.-** La aplicación de programas de mejoramiento de la Calidad de Vida Laboral generan infinidad de beneficios tanto a la empresa como al trabajador, entre los principales podemos observar que muchos estudios demuestran una positiva relación entre las prácticas de innovación en los lugares de trabajo y el éxito empresarial. Los beneficios para la empresa incluyen en diversos aspectos
4. **Calidad de vida laboral:** Es el grado en que los miembros de un colectivo son capaces de satisfacer las necesidades personales a través de sus experiencias en el contexto organizacional.
5. **Capital humano:** Acumulación previa de inversiones en educación, formación en el trabajo, salud y otros factores que elevan la productividad laboral.
6. **Comunicación organizacional:** Se concreta en las acciones comunicativas que parten de los vínculos y articulaciones de la organización y se proyectan potenciando la práctica y visibilidad de la institución y su tarea; es un proceso transversal que hace posible incluirlo en una política institucional.
7. **Crecimiento personal.-** Es un **proyecto de vida**. Un plan a largo plazo en el cual hay que ir trabajando continuamente. Un sendero de tristes recaídas, pero también de muchísimos avances positivos colmados de satisfacciones.
8. **Cultura organizacional:** Es el conjunto de hábitos, creencias, valores y tradiciones, interacciones y relaciones sociales típicos de cada organización. Así como cada país tiene su propia cultura, las organizaciones se caracterizan por sus culturas específicas.

**Desarrollo Organizacional:** Es un esfuerzo de largo plazo, apoyado por la alta dirección, que tiene por objeto mejorar los procesos de la resolución de problemas que genera la renovación organizacional, en particular por medio de un diagnóstico eficaz, colaborativo y de la administración de la cultura organizacional, con la ayuda de un consultor facilitador y la aplicación de la teoría y la tecnología de las ciencias conductuales, incluyendo la acción y la investigación.

9. **Dimensiones de la calidad de Vida en el Trabajo.**- Las dimensiones que componen a la calidad de vida en el trabajo pueden ser clasificadas en dos grandes grupos; aquellos que se refieren al entorno en el que se realizan las actividades de trabajo (condiciones objetivas) y aquellas que tienen que ver con la experiencia psicológica de los trabajadores
10. **Eficacia:** Capacidad para cumplir en el lugar, tiempo, calidad y cantidad las metas y objetivos establecidos.
11. **Eficiencia:** Capacidad de lograr los objetivos y metas programadas con los recursos disponibles y en el rumbo correcto.
12. **Equipo de Trabajo:** Grupo de personas organizado dentro del ámbito de una organización. Usualmente se utiliza esta denominación cuando ese grupo de personas trabaja en equipo.
13. **Liderazgo:** Es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de comunicación humana a la consecución de uno o diversos objetivos específicos.
14. **Monitoreo:** Es la apreciación sistemática y continua de la marcha del proyecto con relación a los insumos, actividades y resultados inmediatos que estaban planeados, y el análisis de posibles diferencias.
15. **Motivación:** Se refiere a las fuerzas que actúan sobre un individuo o en su interior, y originan que se comporte de una manera determinada, dirigida hacia las metas, condicionados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual. Debido a que los motivos de desarrollar un trabajo por parte de los empleados influyen en la productividad, se constituye en una de las tareas de los gerentes

encaminar efectivamente la motivación del empleado, hacia el logro de las metas de la organización.

16. **Organización:** Es una unidad social coordinada de forma consciente, conformado por personas, y que funciona con una base de relativa continuidad para llegar a sus metas trazadas
17. **Productividades.-** Capacidad o nivel de producción por unidad que describe la capacidad o nivel de producción.
18. **Salario.--** El salario es uno de los aspectos más valorados en el trabajo, aunque su efecto motivador se debe a diversos factores.
19. **Sobrecarga laboral.-** Puede ser cuantitativa (exceso de actividades a realizar en un determinado periodo de tiempo, o un exceso de horas de trabajo) o cualitativa (excesiva demanda en relación a las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador o un gran nivel de responsabilidad en la toma de decisiones) constituye un agente generador de estrés e insatisfacción labora
20. **Toma de Decisiones.-** Una decisión consiste en elegir entre diversas posibilidades, y es el ejecutivo quien hace tal elección. Una decisión puede tomarse de manera inmediata, pero suele suponer un proceso de identificación, análisis, evaluación, elección y planificación. Para llegar a una decisión debe definirse el objetivo, enumerar las opciones disponibles, elegir entre ellas y luego aplicar dicha opción. Las decisiones y el proceso de tomarlas son fundamentales en la gestión.

## **CAPITULO III**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS**

##### **3.1.1 Hipótesis General**

Existe una relación significativa entre la motivación en el trabajo y el nivel de Desempeño Laboral del Personal profesional de Enfermería del servicio de medicina del Hospital Militar Central año 2016.

##### **3.1.2 Hipótesis Específicos**

1. Existe una relación significativa existe entre la Intensidad y el nivel de Desempeño Laboral del Personal profesional de Enfermería del servicio de medicina del Hospital Militar Central año 2016.
2. Existe una relación significativa entre la dirección y el nivel de Desempeño Laboral del Personal profesional de Enfermería del servicio de medicina del Hospital Militar Central año 2016.
3. Existe una relación significativa entre la persistencia y el nivel de Desempeño Laboral del Personal profesional de Enfermería del servicio de medicina del Hospital Militar Central año 2016.

#### **3.2 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES**

##### **3.2.1 Clasificación de variables**

**Variable Independiente (y):** Grado de motivación por el trabajo

**Variable Dependiente**

**(x):** Desempeño laboral

### **3.2.2. Definición constitutiva de variables**

#### **Grado de motivación por el trabajo**

La motivación es un aspecto de enorme relevancia en las diversas áreas de la vida, entre ellas la educativa y la laboral, por cuanto orienta las acciones y se conforma así en un elemento central que conduce lo que la persona realiza y hacia qué objetivos se dirige. De acuerdo con Jiménez (2009) en el artículo disponible en internet de la revista electrónica CEMCI, define la motivación como uno de los conceptos más ampliamente estudiados a la hora de intentar comprender el comportamiento de los individuos, la motivación es un concepto que se utiliza a diario pues es un factor fundamental en las organizaciones, es una variable determinante en el desempeño laboral.

#### **Desempeño laboral**

El Desempeño Laboral se puede definir, según Bohórquez, como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado (citado en Araujo y Guerra, 2007). Además otra definición interesante es la que usa Chiavenato, ya que expone que el desempeño es eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral (citado en Araujo y Guerra, 2007) En este sentido, el desempeño laboral de las personas va a depender de su comportamiento y también de los resultados obtenidos. Por otro lado, Chiavenato expone que el desempeño laboral está determinado por factores actitudinales de la persona y factores operativo <sup>7</sup>.

Es el rendimiento laboral y la actuación que manifiesta el trabajador al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral específico de actuación, lo cual permite demostrar su idoneidad.

### 3.2.3. Definición operacional de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Grado de Motivación</b>	Intensidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los valores</li> <li>• La Actitud.</li> <li>• Satisfacción con el trabajo</li> </ul>
	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo.</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Comportamiento individual y de grupo.</li> <li>• Toma. de decisión</li> </ul>
	Persistencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Logro en el trabajo.</li> <li>• Aprendizaje en el trabajo.</li> <li>• Empowerment.</li> </ul>
VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Nivel de Desempeño Laboral</b>	Participación del empleado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Productividad</li> <li>• Participación activa</li> <li>• Actitud del trabajo</li> </ul>
	Formación de desarrollo profesional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyo de los compañeros.</li> <li>• Crecimiento personal.</li> <li>• Mejor desempeño del puesto.</li> <li>• Autoestima.</li> </ul>
	Adecuación al Ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptabilidad.</li> <li>• Conocimiento y habilidades.</li> <li>• Clima del trabajo.</li> </ul>

## CAPITULO IV

### METODOLOGÍA

#### 4.1. DESCRIPCIÓN DEL MÉTODO Y DISEÑO.

El método de la investigación es descriptivo de correlación ya que se quiere establecer la relación entre las variables: grado de motivación por el trabajo de las enfermeras y la variable nivel del desempeño laboral, según la percepción de las Jefas de enfermeras.

**El diseño** Correlacional.

$$M1= O_x \text{ r } O_y$$

#### 4.2. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

**El tipo** de investigación es con enfoque cuantitativo ya que se utilizara la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento.

**El nivel** es aplicativo porque se pretende dar solución a una problemática identificada en los servicios de medicina de Hospital Militar Central.

#### 4.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO

**La población** está compuesto por todas las enfermeras asistenciales de los servicios de medicina, del Hospital Militar Central, haciendo un total de 42 enfermeras.

$$N= 37$$

**La muestra** estará constituida por toda la población por ser población censal

$$n=37$$

#### 4.4 CONSIDERACIONES ÉTICAS

Se tuvo en cuenta los principios de la bioética, como la autonomía, para los cual se utilizó el consentimiento informado previo a la aplicación de los instrumentos. (Anexo).

- **Confidencialidad y privacidad** .- En este estudio la información recogida será confidencial , nadie excepto el investigador y sus asociados tendrán acceso a la información. Al utilizar los datos, el investigador se asegurara que nadie lo identifique, o relacione la información con el participante.
- **Autonomía**.- Principio ético que propugna la libertad individual por lo que en este trabajo los participantes tendrán la libre decisión de participar o no en el estudio.
- **Veracidad**.- Los datos obtenidos serán reales y se presentaran tal y como son la información no será manipulada.
- **Beneficencia**.- Este estudio será beneficioso porque está orientado a proteger y defender a los enfermeros del servicio de medicina.
- **No Maleficencia**.- en este estudio se evitara hacer daño a otros enfermeras, siempre se les motivara para que tengan un buen desempeño laboral.

## CAPITULO V

### TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### 5.1. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.

**Técnica.**- Para el desarrollo del estudio de investigación se utilizará como técnica una encuesta.

**Instrumento.**- Como instrumento se utilizara el instrumento validado por la Lic. Yolanda Reynaga Utani en el año 2015, aplicado en la provincia de Andahuaylas; validado por el juicio de expertos, donde redistribuyó a tres profesionales de la especialidad, quienes emitieron su opinión respecto a la redacción y contenido del cuestionario, quienes indicaron que el instrumento es aplicable a las unidades de estudio. Además, la confiabilidad de la consistencia interna del cuestionario se hizo con la prueba del coeficiente alfa de Cronbach. En general, el resultado de fiabilidad del instrumento según Alfa de Cronbach, para el cuestionario de motivación y desempeño laboral del personal arrojó un valor de 0.635; por lo tanto se consideró el instrumento fiable y consistente

#### 5.2. PLAN DE RECOLECCIÓN, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS.

Los datos serán recolectados, previa coordinación y autorización con el Director general del Hospital, el Jefe de la Oficina de Capacitación, el Jefe de Enfermeras del Hospital Militar Central y la Jefe del Servicio de Medicina.

Luego de la recolección de datos serán procesados utilizando para ello el programa estadístico Excel y el paquete estadísticos SPSS última versión. Posteriormente los datos tabulados y tratados serán presentados en tablas y gráficos estadísticos.

## CAPITULO VI

### ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO

#### 6.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.

Actividad	2017										
	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N
Descripción de la realidad problemática y definición del problema	x										
Formulación de los objetivos y la finalidad e importancia	x										
Elaboración del marco teórico	x	x									
Formulación de hipótesis y variables, y Metodología				x							
Elección de la Técnica a utilizar, construcción y validación del instrumento de recolección de datos y administración del proyecto					x						
Aprobación del proyecto Presentación y Defensa.						x	x				
Recolección y procesamiento de datos, elaboración de tablas y gráficos estadísticos								x			
Elaboración del informe de investigación									x		
Presentación y defensa de la tesis										x	

## 6.2 PRESUPUESTO

<b>HONORARIOS</b>		<b>COSTO S/:</b>
Estadístico		500.00
Asesor		800.00
Pasajes		300.00
Refrigerio.		250.00
Otros		150.00
Gastos administrativos		1500.00
<b>Sub Total</b>		<b>S/. 3500.00</b>

<b>Materiales de Oficina Básicos</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Total S/.</b>
<b>Folders A4 unidad</b>	12	0.50	6.00
<b>Papel Tamaño A4 ciento</b>	3	12.00	36.00
Tinta Impresora unidad	6	100.0	600.0
Lápices unidad	10	1.0	10.0
Lapiceros azul unidad	6	5.0	30.0
Lapiz	6	0.50	10.0
Fotocopias unidad	2000	0.10	200.00
Anillados unidad	25	5.00	125.00
<b>Sub Total</b>			
<b>TOTAL GENERAL</b>			<b>S/. 4517.00</b>

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **Rivera R.** <http://repositorio.untecs.edu.pe>. [Online]; 2014 [cited 2017 Julio. Available from:  
[http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/96/1/Rivera\\_Rosa\\_Tra\\_bajo\\_de\\_Investigacion\\_2014.pdf](http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/96/1/Rivera_Rosa_Tra_bajo_de_Investigacion_2014.pdf).
2. **Angulo J.** <http://cybertesis.unmsm>. [Online].; 2009 [cited 2017. Available from:  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2383/1/Angulo\\_rj.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2383/1/Angulo_rj.pdf).
3. **MINSA** Política Nacional de Calidad Salud. Dirección General de Salud de las personas. Dirección de Calidad en Salud . Perú 2009.
4. **Colegio de Enfermeros del Perú:** Reglamento de la Ley del trabajo de Enfermería Ley N° 27669 Decreto supremo N° 004-2002-SA
5. **Santacreu Mas J.** (2004) La Persistencia en el Estudio Conductual de la Personalidad. AS-FAS. Febrero; 16(N° 1).
6. **Hackman, J., Oldham, G.** (2003). Comportamiento Organizacional: Conceptos, Problemas y Prácticas. Editorial McGraw Hill. México D.F
7. **Stoner,J; Freeman, R;Gilbert,D** (1996): Administración, 6ta edición, México. Editorial Pearson Educación.
8. **Chiavenato I.** (2007). Introducción a la Teoría General De La Administración Mexico: McGraw-Hill.
9. **Arndt,C; Daderian Huckabay, L** (1980) Administración de Enfermería: Teoría para la practica con un enfoque de sistemas, 2da Edición, México, Editorial MosbyCompany .

10. **Fernandez L N.**(2002). El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas. Cuadernos de Gestión. 2002; Cuadernos de Gestión Vol. 2. N.º 1 (Nº1).
11. **Atalaya p M.** (1999). Revista de Psicología. Setiembre; N°5(III).
12. **Blay, Pueyo C.**(2005) Evaluación de la competencia profesional en análisis crítico, Barcelona España .Instituto de Estudios de la salud.
13. **Spencer, Lyle M. Y Spencer, Signe. M.** (1993) Competence at work, models for superior performance, PrimeraEdicion. John Wile&Sons, Inc, USA.
14. **Alles, M.A.** (2000). Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias. E. Ediciones Granica S.A. Argentina.
15. **Urbina Laza O, Barazal Gutiérrez A.** (2002). Experiencia de la evaluación de la Competencia profesional en enfermería en el período 1997-1999.Escuela Nacional de Salud Publica Habana. Cuba. Rev. Cubana EducMedSuper; 16(2):120-127.
16. **Fainholc, B.** La formación de Profesores en las Competencias características de una educación Tecnológica de Integración regional. Rev. Aula Abierta Año 6.
17. **Levy – Leboyer, C.**(1997) Gestión de Competencias. Primera Edición. Barcelona. España. Ediciones Gestión 2002 S.A. Barcelona.
18. **Abedellan F.G y Levine E.**(1994). Preparing For Nursing research in the 21st century: Evolution methodologies, challenges. New York Editorial Springer
19. **Kron , T.** (1982) Liderazgo y Administración en Enfermería, 5ta Edición, México, Editorial Interamericana,

20. **Bownds G.; Woods J. Supervision.** México (1999). Internacional Thomson Editores.
21. **Labrado, M.** Misiones y responsabilidades de los puestos de trabajo. Primera edición. Barcelona, Ediciones Gestión, 2000
22. **Garza Treviño .J. G.**
23. **Marriner, A; Raille, M.** (2008) Modelos y Teorías de Enfermería ,6ta Edición, España Editorial HarcourtBrace.
24. **Bateman T. S. Y SNELL S.A**
25. **Enriquez Laredo,Patricia del Carmen** (2014). Motivación y desempeño Laboralde los empleados del institutode la visión en Mexico. Disponible en: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/381/TESIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. **Monica Ivette Sum Mazariegos. Guatemala** (2015) Motivación y Desempeño Laboral.
27. **Arias Guzman, Mariuxin Andreina, Duran Duran , Jessica Beatriz y Galarza Astudillo, Elizabeth Catalina.** (2015). Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/21720/1/TESIS.pdf>
28. **Enriquez Laredo Patricia del Carmen.** Mexico (2014). Motivación y Desempeño Laboral de los empleados del Instituto de la Visión en México.
29. **Yolanda Olvera Zapata.** Ecuador (2013). Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los empleados administrativos de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos.

30. **Reynaga Utani, Yolanda** (2015). *Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015.* Andahuaylas, Perú. Disponible en: [http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda\\_Reynaga\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
31. **Br. Gonzales Grados, Segundo Jorge Antonio y Br. Gonzales Hanco, Juan Rogelio** (2015). *Aplicación de un programa de motivación para incrementar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Agrotransportes Gonzales S.R.L de la ciudad de Trujillo, periodo abril-junio del año 2015.* Trujillo-Perú. Disponible en: [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1432/1/Gonzales\\_Segundo\\_Motivacion\\_Incrementar-Laboral.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/1432/1/Gonzales_Segundo_Motivacion_Incrementar-Laboral.pdf)
32. **Vanessa Pamela Zelada Rosales.** Perú (2015). Nivel de Satisfacción del Personal Asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja. Investigación que tuvo como objetivos. Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014.
33. **Alcantara Moreno, Gustavo. Evelyne Rivas Suarez.** Perú (2015). Factores Motivacionales Intrínsecos que Promueven la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería.
34. **Medina Molina, Paola Erika** (2014). *Relación entre motivación y desempeño laboral del personal de enfermería servicio de cirugía Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa - 2013.* Arequipa – Perú. Disponible en: <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/4581/8I.1131.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

# **ANEXO**



## ANEXO N 1

### INSTRUMENTOS

#### PRESENTACION

Estimado colega el presente instrumento tiene como objetivo evaluar el desempeño del personal de enfermería asistencial y jefe de servicio de medicina del Hospital Militar Central.

**CUESTIONARIO** Estimado Señor (a): Le Agradecemos anticipadamente por su colaboración, por dar su opinión sobre el Hospital Hugo Pesce Pescetto, para el trabajo de investigación titulado “Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015” por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial. Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una “X” la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

#### DATOS GENERALES

**1.1. Género:** a. Femenino ( ) b. Masculino ( )

**1.2. Edad:** a) Menos de 25 años ( ) b) De 26 a 35 años ( ) c) De 36 a 45 años ( ) d) De 46 a más ( )

Para evaluar las variables marca una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondientes utilice la siguiente escala

5	4	3	2	1
siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	nunca

N°	ITEMS	5	4	3	2	1
1	Variable Grado de Motivación: <b>Intensidad</b> ¿su jefe practica la axiología en su servicio?					
2	¿Ud. Como trabajador cumple con la responsabilidad sus funciones?					
3	¿Ud. Cumple con su horario establecido?					
4	¿Su jefe le ofrece opiniones favorables de su trabajo?					

5	¿Cómo trabajador te consideras con capacidad para desarrollar las actividades que exige tus funciones?					
6	¿Cómo trabajador se siente cómodo en el área de trabajo?					
7	<b>Dirección.</b> ¿Ud. Suele liderar la organización de alguna actividad en su servicio ?					
8	¿Crees que tu jefe se relaciona con los demás trabajadores de manera positiva?					
9	¿El personal suele solucionar cualquier dificultad de su trabajo?					
10	¿Ud. Como trabajador acepta el comportamiento de su jefe?					
11	¿Cuándo su jefe no está Ud. Asume el cargo?					
12	<b>Persistencia</b> ¿Cómo trabajador cumple con sus metas durante el mes de trabajo?					
13	¿Usted cuando el jefe está ausente asume el cargo de la oficina?					
14	¿Tu jefe te dio pautas para la ejecución del trabajo cuando está de ausente?					
15	¿Su jefe forma grupos de trabajo con los compañeros en la entidad?					
16	<b>Variables Desempeño laboral: La Participación del Empleado</b> ¿Ud. Como trabajador participa en todo los eventos?					
17	¿Su jefe practica con los demás compañeros la sinergia?					
18	¿Ud. ha demostrado a los demás trabajadores la efectividad?					
19	¿Ud. Tiene las ganas de actuar e incentivar al grupo de trabajo?					
20	¿Cómo trabajador participa con los demás compañeros?					
21	¿Ud. Soluciona problemas inmediatamente en su trabajo?					
22	<b>Formación de Desarrollo profesional</b> ¿En el grupo de trabajo tu compañero te guía en tus dificultades?					
23	¿Ud. Día a día realiza diferente trabajo para el éxito?					

24	¿En el área que trabaja se siente cómodo?					
25	¿Cómo trabajador aprecia y se identifica con su entidad?					
26	<b>Adecuación / Ambiente de trabajo</b> ¿Su jefe supera las dificultades que se le presenta en su área de trabajo?					
27	¿Cómo trabajador asume todo los cambios que se presenta?					
28	¿Ud. Como trabajador enfrenta las competencias de los demás?					
29	¿Su jefe se siente satisfecho en el lugar de trabajo a diario?					
30	¿Ud. Está satisfecho con las condiciones físicas (iluminación, temperatura y colores)?					

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

### GRADO DE MOTIVACIÓN POR EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN ENFERMERAS DE LOS SERVICIOS DE MEDICINA HOSPITAL MILITAR CENTRAL 2017

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA	INSTRUMENTO
<p><b>General</b> ¿Qué relación existe entre la motivación en el trabajo y el nivel de Desempeño Laboral del Personal profesional de Enfermería del servicio de medicina del Hospital Militar Central año 2016?</p> <p><b>Específicos.</b></p> <p>1. ¿Qué relación existe entre la Intensidad y el nivel de Desempeño Laboral del Personal profesional de Enfermería del servicio de medicina del Hospital Militar Central año 2016?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre la dirección y el nivel de Desempeño Laboral del Personal profesional de Enfermería del servicio de medicina del Hospital Militar Central año 2016?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la persistencia y el nivel de Desempeño Laboral del Personal profesional de Enfermería del servicio de medicina del Hospital Militar Central año 2016?</p>	<p>General Determinar la relación existe entre la motivación en el trabajo y el nivel de Desempeño Laboral del Personal profesional de Enfermería del servicio de medicina del Hospital Militar Central año 2016</p> <p><b>Específicos.</b></p> <p>1. Analizar la relación existe entre la Intensidad y el nivel de Desempeño Laboral del Personal profesional de Enfermería del servicio de medicina del Hospital Militar Central año 2016</p> <p>2. Analizar la relación existe entre la dirección y el nivel de Desempeño Laboral del Personal profesional de Enfermería del servicio de medicina del Hospital Militar Central año 2016</p> <p>3. Analizar la relación existe entre la persistencia y el nivel de Desempeño Laboral del Personal profesional de Enfermería del servicio de medicina del Hospital Militar Central año 2016</p>	<p><b>General</b> Existe una relación significativa entre la motivación en el trabajo y el nivel de Desempeño Laboral del Personal profesional de Enfermería del servicio de medicina del Hospital Militar Central año 2016.</p> <p><b>Específicos.</b></p> <p>1. Existe una relación significativa existe entre la Intensidad y el nivel de Desempeño Laboral del Personal profesional de Enfermería del servicio de medicina del Hospital Militar Central año 2016.</p> <p>2. Existe una relación significativa entre la dirección y el nivel de Desempeño Laboral del Personal profesional de Enfermería del servicio de medicina del Hospital Militar Central año 2016.</p> <p>3. Existe una relación significativa entre la persistencia y el nivel de Desempeño Laboral del Personal profesional de Enfermería del servicio de medicina del Hospital Militar Central año 2016</p>	<p>Independiente (x) <b>Grado de motivación</b> <b>Dimensiones</b> Intensidad Dirección Persistencia <b>Dependiente</b> Desempeño laboral <b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La participación del empleado</li> <li>• Formación de desarrollo profesional</li> <li>• Adecuación / ambiente de trabajo</li> </ul>	<p>Método.- Descriptivo. Diseño.- Correlacional</p> <p style="text-align: center;"><b>M1= O<sub>x</sub> r O<sub>y</sub></b></p> <p><b>Tipo.-</b> Investigación cuantitativa <b>Nivel.-</b> Aplicativo</p> <p><b>Población.-</b> la conforman los Profesionales de Enfermería del servicio de medicina del Hospital Central Militar <b>N= 37</b></p> <p><b>Muestra.-</b> la conformara toda la población por ser Censal.</p>	<p>Técnica.- como técnica se utilizará la Encuesta</p> <p>Instrumento.- el instrumento a utilizar será el Cuestionario validado por la Lic. Yolanda Reynaga Utani en el año 2015 Aplicado en la provincia de Andahuaylas, y validado por juicios de expertos y el estadístico alfa de Cronbach, con una fiabilidad de 0.635</p>