



**ESCUELA DE POSTGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

# **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSTGRADO**

### **TESIS**

FACTORES MOTIVACIONALES Y DESEMPEÑO LABORAL DEL  
PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA  
DE UN HOSPITAL DE ESSALUD CHICLAYO. ABRIL-OCTUBRE, 2016.

**PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE MAGISTER  
EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

#### **AUTOR:**

Br. EMILIA GLADIS BOBADILLA ASENJO

#### **ASESORA:**

Dra. MARINA CAJAN VILLANUEVA

#### **LINEA DE**

#### **INVESTIGACION**

GESTIÓN DE LOS SERVICIOS  
DE SALUD

**CHICLAYO - PERU**

**2016**

## **PÁGINA DEL JURADO**

Dra. NORMA DEL CARMEN GÁLVEZ DÍAZ  
**Presidente**

Mg.Sc. PATRICIA DEL ROCÍO CHÁVARRY YSLA  
**Secretaria**

Dra. MARINA CAJÁN VILLANUEVA  
**Vocal**

## DEDICATORIA

A DIOS, A LA VIRGEN MARÍA, por guiar mis pasos y permitir cumplir mis  
sueños.

A CRISTOPHER Y JOSEPH, mis hijos, que acompañaron este sueño.

A TEÓFILO, mi esposo, por sus palabras de aliento, tolerancia y comprensión,  
del tiempo invertido para la culminación de este proyecto de vida

A MI FAMILIA, especialmente a mi madre Agustina Asenjo, porque sembró en  
mi persona; esperanza de un mundo mejor a partir del esfuerzo y la dedicación.

A MIS COLEGAS, del servicio de emergencia que permitieron compartir sus  
experiencias en este estudio.

Emilia Gladis Bobadilla Asenjo

## **AGRADECIMIENTO**

A DIOS, A LA VIRGEN MARIA, por cuidarme y guiarme en cada paso que he  
dado.

A MI ASESORA. Dra. Marina Caján Villanueva, por sus consejos, asesorías y  
por compartir sus conocimientos.

A MI FAMILIA, por sus palabras de aliento, entusiasmo y acompañamiento en  
este camino.

A MIS COLEGAS DEL SERVICIO DE EMERGENCIA. Por participar  
desinteresadamente en este estudio.

A UN GRAN MAESTRO: Jorge Chanamé, por compartir sus conocimientos, su  
paciencia en cada una de las asesorías dadas, y confiar en mi persona.

A MIS GRANDES AMIGAS Y COLEGAS: Clarivel Díaz Olano, Olvido Barrueto  
Mires, Frida Arauco Ferrel; por su disponibilidad inmediata y desinteresada en el  
desarrollo de este estudio.

Emilia Gladis Bobadilla Asenjo

### DECLARACIÓN JURADA

Yo, Emilia Gladis Bobadilla Asenjo egresada del Programa de Maestría en “Gestión de los Servicios de la Salud”, de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 16667933

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

Soy autora de la tesis titulada: Factores motivacionales y desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de EsSalud Chiclayo. Abril-octubre, 2016, la misma que presento para optar el grado de: Magister.

1. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
2. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
3. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo 2 de Diciembre del 2016

Firma.....

Emilia Gladis Bobadilla Asenjo

DNI N° 16667933

## **PRESENTACION**

Señores Miembros del jurado:

En cumplimiento con las disposiciones y de acuerdo con las normas internas de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: Factores motivacionales y desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Essalud Chiclayo. Abril-Octubre, 2016.

El informe ha sido elaborado teniendo en cuenta información recogida a partir de la aplicación de las encuestas a los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia.

La tesis tiene como finalidad determinar los factores motivacionales y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia, los resultados obtenidos servirán de guía para orientar estrategias que fortalezcan el desempeño laboral en el área de enfermería que haga construir una identidad propia y coherente con los nuevos desafíos, propiciando la motivación personal reflejándose en un cuidado humano, cálido y oportuno al usuario.

Dejo a consideración de ustedes sus aportes y sugerencias para mejorar este informe y cumplir mi propósito de obtener el grado de MAGISTER en la Gestión de los Servicios de la Salud.

La autora

## INDICE

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
PRESENTACION .....	vi
INDICE .....	vii
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
INTRODUCCION .....	12
CAPITULO I: .....	16
PROBLEMA DE INVESTIGACION .....	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	17
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA .....	21
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	21
1.4. ANTECEDENTES DE ESTUDIO .....	22
1.5. OBJETIVOS .....	27
1.5.1. GENERAL .....	27
1.5.2. ESPECIFICOS .....	27
CAPITULO II: .....	28
MARCO TEORICO .....	28
2.1. Marco Teórico .....	29
2.1.1. Teorías motivacionales .....	29
2.1.2. Desempeño laboral .....	43
2.1.3. Las Competencias en Enfermería .....	44
2.2. Marco conceptual .....	49
CAPITULO III: .....	52
MARCO METODOLOGICO .....	52
3.1. Hipótesis .....	53
3.2. Variables .....	53
3.2.1. Definición conceptual .....	53
3.2.2. Definición Operacional .....	53
3.1. Tipo de estudio .....	57
3.2. Diseño de estudio .....	57
3.4. Población y muestra .....	58
3.5. Método de investigación .....	60
3.6. Técnica e Instrumento de Recolección de Datos .....	60

<b>3.8. Métodos de análisis de datos .....</b>	<b>63</b>
<b>Criterios éticos.....</b>	<b>63</b>
<b>CAPITULO IV: .....</b>	<b>65</b>
<b>4.1. Resultados.....</b>	<b>66</b>
<b>4.1.1. Descripción de la población en estudio.....</b>	<b>66</b>
<b>4.1.2. Factores motivacionales .....</b>	<b>66</b>
<b>4.1.3. Desempeño Laboral.....</b>	<b>70</b>
<b>4.2. Discusión de los resultados.....</b>	<b>72</b>
<b>4.3. Relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral ..</b>	<b>80</b>
<b>4.4.- Contrastación de Hipótesis.....</b>	<b>81</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>83</b>
<b>SUGERENCIAS .....</b>	<b>84</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>85</b>



## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1. Factores motivacionales extrínsecos .....</b>	<b>67</b>
<b>Tabla 2. Factores motivacionales intrínsecos.....</b>	<b>69</b>
<b>Tabla 3. Desempeño laboral .....</b>	<b>71</b>
<b>Tabla 4. Prueba de hipótesis .....</b>	<b>82</b>

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1. Relación entre Factores Motivacionales y Desempeño Laboral.....</b>	<b>81</b>
--	-----------

## ANEXOS

<b>Anexo 1. Consentimiento informado .....</b>	<b>92</b>
<b>Anexo 2. Encuesta sobre motivación y desempeño laboral.....</b>	<b>93</b>
<b>Anexo 3. Juicio de expertos .....</b>	<b>98</b>
<b>Anexo 4. Ficha técnica .....</b>	<b>106</b>
<b>Anexo 5. Figuras .....</b>	<b>108</b>
<b>Anexo 6. Tablas .....</b>	<b>110</b>

## RESUMEN

La motivación es considerada como la fuerza interior que surge a partir de una necesidad insatisfecha, e inducirá a la persona hacia el logro de su propósito. La presente investigación es un estudio cuantitativo, no experimental descriptivo-correlacional y transversal, cuyo objetivo es determinar los factores motivacionales y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia.

Se aplicó una encuesta elaborada a 48 enfermeras del servicio de emergencia sometiéndola a juicio de tres expertos, y a la prueba de confiabilidad Alpha de Cronbach con un valor de 0.739. Los factores motivacionales que prevalecen son los intrínsecos y los más frecuentes según la categoría “siempre” fueron: Vocación (89.6), Desarrollo Personal (83.3%), Crecimiento Profesional (60.4%), y La Responsabilidad (12.5%). Los factores motivacionales extrínsecos en la misma categoría fue: Relaciones Interpersonales (47.9%), y Reconocimiento (18.8%) respectivamente. Respecto al desempeño laboral, el indicador con mayor puntaje en la categoría “siempre” es Actitud (83.3%). Lo cual guarda relación con la disponibilidad hacia el trabajo, afianzado por la motivación intrínseca. Respecto a la relación entre variables se encontró una moderada relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral, dado el valor de 0.60249 positivo, resultante de la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson. Se acepta la hipótesis alternativa donde señala que la Motivación y el Desempeño Laboral son dependientes; obteniendo un valor de  $p = 0.006$  (Prueba de Chi Cuadrado).

Palabras clave: Motivación, Desempeño Laboral, Enfermería, Servicio de emergencia.

## ABSTRACT

Motivation is considered as the inner strength, which appears due to dissatisfied necessities that will encourage people to reach their aims. The current investigation is a transversal and correlational descriptive non-experimental quantitative study whose objective is to determine motivational elements according to its connection with the professional nursing staff labor performance who work at the emergency service.

A recent survey of 48 nurses which work at the emergency service was carried out by three specialists in that field and the Alpha Cronbach reliability tests, obtaining a high mark of trust worthiness (0.739). We found intrinsic motivational elements, according to "always" category, such as vocation (89.6), personal development (83.3%), professional growth (60.4%), and responsibility (12.5%). The extrinsic motivational elements, in the same category, were interpersonal relationships (47.9%), and recognition (18.8%) respectively. With regard to labor performance, the most highly score in the 'always' category was awarded to Attitude (83.3%) what keeps a strong relation with work availability, strengthened by intrinsic motivational elements. On the other hand, there is a moderate relation between motivational elements and work performance due to the positive value (0.60249) obtained from a coefficient correlation application by Pearson. The alternative hypothesis expressed in these terms is accepted, pointing out that Motivation and work performance are dependent obtaining a significant value of  $p = 0.006$  (Chi square test).

Key words: Motivation, Job Performance, Nursing, Emergency service.

## INTRODUCCIÓN

Las organizaciones, prestadoras de servicios de salud, del siglo XXI; invierten sus recursos en gestionar el talento humano, dotándole de capacidades y competencias, convirtiéndolos en la piedra angular de la organización. Pero, en un servicio de emergencia ¿cómo mantenerlos motivados en las condiciones laborales de hoy en día?; donde la enfermera tiene a cargo un gran número de pacientes, la demanda supera la oferta, y la indiferencia de las autoridades se ha convertido en el común denominador de la realidad hospitalaria.

Para Ruiz, V. citado por Iglesias (2010) un servicio de urgencias se ha convertido en:

Espacios arquitectónicos restringidos y masificados, donde los profesionales de urgencias trabajan a un ritmo trepidante y pocos cuidados, que junto al incremento desmesurado y progresivo de las cargas de trabajo por la dependencia de los pacientes y a la exigencia políticamente admitida de los familiares del “para eso yo pago...”

Agregan al cotidiano de la enfermera una gran dosis de estrés laboral, acrecentando el ya existente; (por ser un servicio de emergencia); reflejándose muchas veces en cansancio, malas relaciones interpersonales y desmotivación que conlleva a brindar un servicio de mala calidad al usuario. Para Juárez, R. (2007) “estos aspectos deben ser valorados por los directivos, e introducir modificaciones en la dinámica de la organización”. Que no estén centrados en los resultados (producción) sino en cada uno de los procesos hacia la consecución del objetivo final: brindar un cuidado de calidad.

La motivación se define como la fuerza interna que moviliza la conducta hacia la consecución de metas y objetivos, mientras que el desempeño es el conjunto de competencias que aplicas en la práctica al desarrollar tus labores eficazmente. Hablar de motivación hoy en día, cobra vital importancia porque se centra en valorar el capital humano a la luz de sus conocimientos, habilidades y actitudes, evidenciándose en un mejor desempeño laboral.

Mireya, B. (2009) afirma que la actividad laboral:

Es la tarea que ocupa la mayor parte de nuestras vidas, el estar motivados impide que se convierta en una actividad alienada y opresora. Estar motivado en el trabajo, además trae varias consecuencias psicológicas

positivas, tales como la autorrealización, sentirnos competentes, útiles y mantener nuestra autoestima alta fortaleciendo el crecimiento personal y los logros.

Algunos estudiosos del tema clasifican a la motivación en interna, externa y trascendental, ésta última agrupa a aquellas personas que mantienen un trabajo desinteresado abocado al servicio de los demás, y en salud existen personas que destacan por esas acciones. No es una utopía, en la práctica existen profesionales de la salud, especialmente enfermeras; que, aunque mal remuneradas no pierden esa mística de trabajo y siempre reflejan una disponibilidad hacia el cuidado del paciente en cada una de sus acciones.

Según Urcola, citado por Mireya, B. (2009) sostiene que: “si además de que cumplan con el trabajo y manifiesten una adecuada integración en la organización y compromiso con los objetivos, queremos que estén entusiasmados y satisfechos, deberemos promover, además de las motivaciones externas e internas, las motivaciones trascendentes”. Para este autor este tipo de motivación nace del interior de las personas que buscan su felicidad ayudando al prójimo. Para ellas la entrega a sus pacientes es desinteresada e inclusive llegarían al desempeño apasionado sin esperar pago alguno. Una aseveración difícil en estos tiempos, pero no imposible. (Colan, Lee. 2010)

Por su parte Rueda, Y. (2014) sostiene que “la motivación de los empleados debe ser permanente, ellos deben descubrir que “pueden”, hacer su trabajo de la mejor manera y para ello deben estar rodeados de estímulos positivos”. Esto compromete a los administradores del talento humano a que sean gestores con capacidad de liderazgo proactivo, atentos a guiar a sus subordinados hacia el camino del éxito tanto personal como institucional.

Algunos autores, sostienen que una persona motivada induce a realizar mejor su trabajo, porque toda su fuerza interna se encuentra encaminada hacia la cristalización de lo que se propone, mientras, que la persona desmotivada carece de fuerza de voluntad y su desempeño no será el más eficiente. Otros refieren que la motivación también se ve influenciada por circunstancias externas (ambientales), así como de la propia persona que si estas no son positivas la motivación se irá apagando poco a poco, convirtiendo el trabajo en algo rutinario y sin objetivos claros. (Chiavenato, I. 2000)

Es importante la ubicación de acuerdo al perfil profesional que allí requiera, y más aún en un servicio de emergencia, en donde la “adrenalina” fluye a grandes

niveles y el actuar nos exige un equilibrio emocional pleno para tomar la decisión más acertada guiándonos siempre por los principios éticos y las buenas prácticas.

Hoy en día, una de las más grandes motivaciones laborales en el ser humano es el salario con un 76.2%, el reconocimiento laboral con un 81. 2%, y la estabilidad laboral; como lo corrobora el estudio realizado en el Hospital Regional Docente “Las Mercedes” por Vásquez, T.M. (2013), concluyendo que:

Estos factores conllevan a que en determinadas circunstancias el profesional de la salud no cumpla un trabajo eficiente en el desempeño de sus actividades, por lo que se debe tener en consideración como factor motivacional la estabilidad laboral y los reconocimientos, ya que estos los hacen sentir más seguros y valorados.

Al respecto, los estudios arrojan opiniones encontradas, lo que es bueno para algunos no lo es para otros, y esto se justifica en que el ser humano es único y complicado; así como, su pirámide motivacional. En la motivación, convergen una serie de factores para guiar las expectativas de los trabajadores; conocerlas y promoverlas, se torna imprescindible para los gestores de recursos humanos.

Esta investigación tiene por objetivo, determinar los factores motivacionales y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia. Los datos se obtuvieron a partir de la aplicación de una encuesta, (elaborada por la investigadora), a las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo. La investigación está estructurada de la siguiente manera:

En el Capítulo I se aborda el problema de la investigación; partiendo de su planteamiento y formulación. Así mismo se narran las razones que justifican la realización del presente estudio, se corrobora con los antecedentes de otros estudios que servirán como base para elegir el camino metodológico que mejor respuesta otorgue a la pregunta de investigación. Se expondrán las hipótesis, los objetivos generales y específicos.

En el Capítulo II se desarrolla el marco teórico, recalcando las teorías, fuentes bibliográficas; que sustentan el tema a investigar: Motivación y Desempeño laboral. Se toman en cuenta sus definiciones, importancia y los factores que afectan las variables de estudio.

En el Capítulo III se describe la metodología: Un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, transversal, empleando una encuesta autoelaborada previa validación (juicio de expertos) y confiabilidad (prueba Alpha de Cronbach). Se aplicó el instrumento a 48 enfermeras del servicio de emergencia, (población muestral), y se incluye también la operacionalización de las variables. Como prueba estadística para determinar la relación entre variables se usó la prueba de

correlación de Pearson. Para la tabulación de datos se empleó Excel y SPSS versión 20.

Finalmente, en el Capítulo IV se muestra los resultados obtenidos del instrumento aplicado a las enfermeras, la discusión derivada de éstas, la prueba de Chi Cuadrado así mismo las conclusiones y sugerencias de la presente investigación.

**CAPÍTULO I:**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**



## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hoy en día, hablar de motivación resulta complicado, es un tema de interés universal, cada teórico lo analiza de diferentes ángulos, pero a mi parecer muchas de ellas se complementan; así tenemos a Maslow, Herzberg, Mac Clelland, Vroom entre otros; que han ido gestando las bases para conocer a fondo este importante tema: la motivación laboral, definida frecuentemente como esa fuerza consciente que te induce a la cristalización de lo que “quieres”, de lo que “anhelas”, manteniéndote firme en el proceso y superando obstáculos hasta llegar al objetivo final.

Herzberg, citado por Fernández (2013), en su teoría afirma que: “La satisfacción al realizar un trabajo puede estar afectada por factores intrínsecos o satisfactorios, tales como: responsabilidad, realización, crecimiento, los cuales son eficaces para un excelente desempeño y por factores externos o insatisfactorios, tales como: salario, beneficios, seguridad laboral, reconocimiento”. Para este teórico, la motivación se ve influenciada por factores, que surgen de la persona y aquellos factores del entorno.

En la práctica, estos aspectos no se toman en cuenta, porque se observa que los puestos son ocupados muchas veces por ideología política o por afinidad, o en otras ocasiones se moviliza al personal por una situación de “castigo”, afectando algunas veces, la calidad de atención.

Existen estudios realizados en instituciones hospitalarias en Cataluña. Según Gálvez y Toquero (2007), citado por Pérez, M. (2009). Exponiendo lo siguiente:

Los expertos pusieron de manifiesto que un alto porcentaje de médicos viven su profesión desmotivados debido a la presión asistencial, un entorno profesional más competitivo. Asimismo, la desmotivación del personal sanitario es uno de los problemas que afectan a la calidad u oportunidades de mejora en relación a los procesos y es producida por el mismo sistema, a veces los internos los ven como integrantes del mismo sistema, tienen

sobrecargas de trabajo, poco reconocimiento de la labor que desempeñan y falta de incentivos.

En España en la reunión de Proyecto CAPRI, citado por Pérez, M. (2009). Que se realiza por zonas, se efectuó una enumeración de los problemas de calidad u oportunidades de mejora en relación a los procesos en el sector salud. La desmotivación del personal sanitario quedó en tercer lugar en la zona de Cataluña con un 59%, y ésta influye en la calidad del desempeño laboral. Existe una falta de estímulos, lo que desmotiva a los profesionales sanitarios.

En la zona centro (Madrid), se encontró que las malas condiciones de trabajo: retribución y grado profesional bajos, excesivo número de guardias, mal remuneradas y deficientemente previstas y con exigencias económicas para el sanitario (abono de comida y traslado) y deficiencia en la continuidad asistencial provoca desmotivación, quedando en segundo lugar como problema con un 48%. Se entiende que se realiza un número de horas de guardia inhumanas, que saturan la capacidad de trabajo y provocan un serio estrés en el personal sanitario lo que dificulta a posteriori su rendimiento diario. (Pérez, M. (2009)

Para algunas personas el factor económico prima frente a la motivación y se ven obligadas de doblar el turno con un gran número de extras o laborar en otras instituciones para cubrir sus necesidades. Esta rutina trae consigo cansancio, agotamiento mental, que se evidencia con una atención de mala calidad hacia el usuario, situaciones similares que se presentan en nuestra institución.

Otro aspecto importante de las organizaciones es el tema de la comunicación pero no solo la unidireccional, sino más bien aquella que se da en diferentes direcciones (gerente –trabajador... etc.). Al respecto Chiavenato, I. (1999) afirma: “una organización existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para lograr un objetivo común”. (p.7).

Hoy en día, la falta de comunicación es una debilidad de algunas organizaciones, el no socializar los planes institucionales (misión, visión, objetivos

institucionales... etc.), al personal operativo de la empresa trae consigo la poca identificación del trabajador con su organización manifestándose en un deficiente trabajo en equipo. Urcola, T. (2005), da cuenta de una investigación realizada en los Estados Unidos por Harris Interactiva tras encuestar a 23.000 trabajadores, directivos y gerentes de los sectores de empleo más significativos, traigo a colación algunas conclusiones interesantes:

Sólo el 10% dispone de objetivos claros y cuantificables, el 15% trabaja en un entorno de confianza, el 17% cree que su organización fomenta la comunicación abierta y respetuosa con las discrepancias que genera ideas nuevas... el 20% dice estar entusiasmado por lograr los objetivos del equipo o de la organización. ... el 22% manifiesta estar motivados y valorados y, solo el 39% está comprometido en alto grado con la dirección de la organización. (Urcola, 2005, p.180)

Este estudio refleja que, muchos trabajadores se encuentran desmotivados en la organización y las causas que las generan son diversas. La motivación de un trabajador, se refleja en su comportamiento, desempeño, pero esto no solo depende de los factores organizativos existentes sino, de aquella valoración que hace el trabajador en comunión con las motivaciones del colectivo, y cuando él vea sus intereses reflejados en los objetivos de la institución sólo así, habrá identificación plena.

Las enfermeras, como personal de salud, atienden a personas con necesidades insatisfechas, sean físicas, psicológicas o espirituales y, son ellas las que lidian día a día, con situaciones de mucha carga emocional, más aún en un servicio de emergencia, en donde los eventos de “emergencia”, “urgencia” y la “carga laboral” desbordan su equilibrio emocional y tienen que potenciar sus fortalezas para menguar en algo estas vivencias. Situaciones desafiantes que sumergen al trabajador a una constante adaptación, y esto sólo se logra, a mi parecer, por ese poder interno que se llama: vocación.

Al respecto, El Consejo Internacional de Enfermeras (CIE), organismo que representa a las enfermeras de más de 128 países, publicó en el (2001), un artículo donde expresa:

El ejercicio de la enfermería, está basado en la relación enfermera-paciente de la que se derivan derechos y deberes recíprocos. El profesional de enfermería para prestar una buena y adecuada asistencia tiene que desarrollar su trabajo en un ambiente lo más ameno posible y con una carga de trabajo adecuada para cada profesional, lo cual resulta difícil dada a la realidad asistencial. (p. 46).

Existen en el mundo diversas profesiones, en esta mixtura, les corresponde a las enfermeras enfrentar fenómenos que de una u otra manera afectan su ser, no es fácil para ellas, enfrentar el sufrimiento ajeno, la agonía y la muerte, más aún; en un servicio crítico, en donde el atender a pacientes en riesgo de morir se convierte en el cotidiano de sus días.

El Servicio de Emergencia del Hospital “Almanzor Aguinaga Asenjo” es un área crítica, en el cual laboran 48 enfermeras con estudios de especialidad, con una experiencia laboral de 1 a 35 años en el servicio. Se observa: deficiente trabajo en equipo, malas relaciones interpersonales, discomfort en el trabajo; trabajadores desmotivados, cansados, que solo se limitan a cumplir sus labores. Por otro lado, la infraestructura inadecuada, ambientes adaptados, hacinamiento de pacientes, servicios higiénicos en mal estado e insuficiente para el personal y público usuario, ambiente de ropa de cama sucia en contacto directo con los pacientes, entre otros.

Se observa desorden, personal que se niega a la rotación por las diferentes áreas de mayor carga laboral como: pasadizo, tóxico, aduciendo problemas de salud, y los turnos son cubiertos por personal de reciente ingreso o aquellos que tienen alguna “falta” (“castigo”).

Al interactuar, con los pacientes y familiares refieren: “no se identifican con su nombre” “se demoran en atenderme” “cuando lo llamo no me escuchan” “siempre están apuradas” “algunas... no tienen paciencia” “no me explican sobre

mi estado de salud...me dicen pregúntele al médico...” además “el ambiente es incómodo, pequeño” entre otras expresiones.

Al dialogar con colegas de otros servicios, se sorprenden de la manera como trabajamos y a veces sus palabras denotan desesperanza como, por ejemplo: “hay otros servicios más tranquilos”, “porque no pides rotar a otro servicio...” “te vas a envejecer”, “cómo aguantas este servicio...” etc. Hechos que nos hacen reflexionar, sobre qué motivaciones tienen las enfermeras para permanecer en un servicio de emergencia; así también, el desempeño observado entre una y otra enfermera, muchas veces varía independientemente de su antigüedad en el servicio, son algunas de las inquietudes que guiaron a plantearme la siguiente pregunta de investigación ¿Cuáles son los factores motivacionales y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Es salud? Chiclayo. Abril- Octubre, 2016.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cuáles son los factores motivacionales y su relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Essalud Chiclayo. Abril-Octubre, 2016?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación es conveniente porque permitió conocer los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” (HNAAA) y en base a ese diagnóstico se pueda establecer mejoras que permita potenciar el compromiso laboral de dichos profesionales optimizando la calidad de atención que se brinda a los pacientes.

Los resultados obtenidos servirán de guía para orientar estrategias que fortalezcan el desempeño laboral en el área de enfermería que haga construir una identidad propia y coherente con los nuevos desafíos, propiciando la motivación personal reflejándose en un cuidado cálido, oportuno y humano al usuario.

El estudio tiene relevancia social porque permitirá trascender los resultados que se obtengan entregando los hallazgos a los administradores y gerentes encargados de gestionar el talento humano, para instituir políticas de mejora en beneficio del paciente y personal.

La utilidad metodológica de esta investigación permitió determinar que existe relación entre las variables de estudio, ya que la motivación de los profesionales de salud, son factores indispensables para mantener un equilibrio en sus actividades reflejándose en un mejor desempeño laboral.

#### **1.4. ANTECEDENTES DE ESTUDIO**

En toda investigación, es necesario, hacer una revisión de estudios previos, relacionados con el área problemática que se investiga, con la finalidad de hacer un análisis del contenido metodológico.

##### **A nivel Internacional:**

En Colombia, Oliveros, A., Fandiño, S., Torres, M. (2015). En su estudio “factores motivacionales hacia el trabajo en el departamento de enfermería de un hospital de cuarto nivel en la ciudad de Bogotá”. con el objetivo de generar un perfil motivacional del personal de enfermería del hospital, se aplicó el cuestionario de motivación hacia el trabajo a 398 sujetos pertenecientes al personal asistencial; encontrando diferentes intereses motivacionales, las de mayor percepción fueron: autorrealización, dedicación a la tarea, y grupo de trabajo, y las de menor interés

fueron logro, expectación y promoción; concluyendo que la mayoría de trabajadores se motivan principalmente a partir de condiciones externas. (Oliveros, et al. 2015)

El presente trabajo se relaciona con la investigación porque aborda una de las variables que es motivación y considero que sus aportes servirán para comparar y analizar sus resultados.

En Ecuador, Lucas, M. (2014), en su investigación “Desempeño de los/las líderes de enfermería y la motivación del personal en el cumplimiento de actividades y la satisfacción de los usuarios del Hospital Fisco Misional Divina Providencia”. El propósito de este trabajo investigativo es conocer el Desempeño de los/as Líderes de Enfermería, motivación del personal que tiene a su cargo y la satisfacción de los usuarios por el servicio que reciben y de acuerdo a los resultados brindar una propuesta, donde se detallen pasos para mejorar la motivación del personal de enfermería y a la vez la satisfacción de los usuarios del Hospital “Divina Providencia”, cantón San Lorenzo, provincia de Esmeraldas, una vez que se obtuvieron los resultados. Los resultados de la investigación muestran un 56% insatisfacción de los usuarios en la atención recibida, por el déficit de recursos e insumos, el 87.5%, un nivel medio de motivación en las Enfermeras/ros en el cumplimiento de sus actividades, mientras el 62,5% un desempeño medio en los/las Líderes de Enfermería como consecuencia a la poca preparación en conocimientos sobre gerencia, coordinación, estrategias para motivar y déficit de recursos que permitan un desempeño óptimo en cada una de las áreas de servicios. (Lucas, 2014)

Esta investigación se relaciona con las variables de estudio: motivación, desempeño y satisfacción del que recibe el servicio y una de las conclusiones relevantes es la escasa formación en gerencia de las enfermeras líderes para lograr el cambio en el personal a su cargo. En tal sentido, un gerente capacitado brinda oportunidades a sus subalternos para que desarrollen su potencial, se autorrealicen, participen en la toma de decisiones y se les asignen actividades específicas, permitiendo así el desarrollo de sus capacidades y potencialidades.

En Guayaquil, Gueddes, C., & Azucena, M. (2012) en su estudio “Factores ambientales que influyen en el bajo rendimiento laboral del personal de enfermería” cuyo objetivo está orientado a describir cuales son los factores ambientales que influyen en el bajo rendimiento laboral del personal de enfermería del área clínico quirúrgico del Hospital General HOSNAG de la ciudad de Guayaquil. Concluyendo en lo siguiente:

Los principales problemas eventuales en el bajo rendimiento laboral del personal de enfermería son de origen administrativo por lo que han causado muchos inconvenientes en la atención del paciente. Se realizó una propuesta mediante el diseño y aplicación de un manual de normas y procedimientos en el cual se menciona las pautas o los pasos a seguir para prevenir los riesgos laborales en el área de la salud. Concluyendo que para mejorar el rendimiento laboral de forma progresiva es necesario reforzar los conocimientos y despejar las dudas ante esta problemática. (Gueddes, C., & Azucena, M. 2012)

Un aspecto importante que aporta esta investigación es el énfasis que le da al ambiente físico como: temperatura, ruidos, esfuerzo físico y disponibilidad de materiales para realizar el trabajo como causa de bajo rendimiento en el personal, muy frecuente hoy en día.

En Venezuela, Puertas de García, M., Rodríguez, Y., Alvarado, A., Pineda, J., & Rodríguez, R. (2008), en su estudio: “factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería de sala de partos del Hospital Central Universitario "Dr. Antonio Pineda" Barquisimeto. Los resultados evidenciaron que el factor motivador del 70% de los elementos muestrales utilizaron la opción “siempre” el amor a la labor que realizan contribuye positivamente en el desempeño laboral, y un 20% de los elementos muestrales tomaron la opción “casi siempre”, pero sin embargo queda limitado por el ambiente en que se desenvuelve carente de necesidades básicas y con poco reconocimiento, remuneración injusta y sin ninguna recompensa pública. (Puertas de García, et al.2008)

Hoy en día, las empresas de éxito valoran a las personas por sus conocimientos y creatividad e invierten sus recursos en fortalecerlas y retenerlas,



ofreciéndoles mejores condiciones, tanto económicas como emocionales que garanticen su nivel de motivación al igual que su nivel de vida. Con ello, las emociones pasan a jugar un papel trascendente en la toma de decisiones; todavía hoy no muy bien valorado en algunas instituciones.

### **A nivel nacional:**

En Arequipa, Medina, M. (2013), en su estudio Relación entre motivación y desempeño laboral del personal de enfermería del servicio de cirugía Hospital Regional Honorio Delgado de Arequipa. Con la finalidad de dar a conocer la relación entre la motivación y el desempeño laboral. En la primera se elaboró una encuesta, y para el desempeño una lista de cotejo a través de una observación documental para la recolección de la información. Concluyendo que la mayoría se encuentra en Niveles de poca motivación, el desempeño laboral se encuentra en el nivel valorativo promedio y el coeficiente de correlación de Pearson entre ambas variables fue de 0.8; indicando una correlación positiva alta. Los factores motivacionales como: Prestaciones, seguridad, Ambiente laboral y Aspiraciones personales, no son motivadores en la población estudiada, y el desempeño laboral se halla en un Nivel Medio. (Medina, M. 2013)

Este estudio es relevante, porque se asemeja a la presente investigación y sus aportes permitirán incidir en aquellos factores desmotivadores, es decir; trabajar en aquellas debilidades hasta convertirlas en fortalezas y lograr así un mejor desempeño del trabajador.

### **A nivel local:**

En Chiclayo Barón, J. (2012), en su investigación: “Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención Red Chiclayo – MINSA 2012”. Un estudio descriptivo, dando como resultado que los factores motivacionales extrínsecos presentes en el desempeño laboral son:

remuneración, entorno laboral, supervisión y seguridad laboral. Y los factores motivacionales intrínsecos: logro, reconocimiento y trabajo en sí. (Barón, 2012)

Esta investigación tiene relación con el presente estudio porque abarca las variables motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería, encontrando diversos factores presentes en el rendimiento laboral que serán de utilidad para la presente investigación.

Vásquez, T. (2011) en su investigación: "Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud, Centro Quirúrgico HRDLM, Chiclayo 2011. Concluyeron que, entre los factores motivacionales que influyen en el comportamiento organizacional del personal de salud en estudio, es el salario (76.2%) y la falta de reconocimiento en los dos últimos años por parte de la Dirección del hospital (81.2%); estos factores conllevan a que en determinadas circunstancias el profesional de la salud no cumpla un trabajo eficiente en el desempeño de sus actividades, por lo que se debe tener en consideración como factor motivacional la estabilidad laboral y los reconocimientos, ya que estos factores los hacen sentir más seguros y valorados. (Vásquez, T. 2011)

Frente a estos resultados el investigador concluye que el personal encuestado le da mucha importancia a los factores extrínsecos como salario, estabilidad laboral y reconocimientos, el primero ayuda a satisfacer necesidades básicas (Maslow), mientras que las otras se sitúan en estima y seguridad.

Para Maslow (jerarquía de necesidades), una persona siempre tendrá una necesidad insatisfecha y, nunca avanzará a otras necesidades superiores si no están superadas. Por lo cual, el ser humano busca un trabajo que le permita autorrealizarse y le haga feliz, si quiere tener una vida plena. Otras investigaciones citadas anteriormente han arrojado resultados en donde los encuestados no priorizan las remuneraciones como motivación laboral. Una vez más estas conclusiones opuestas refuerzan la inquietud por investigar el tema propuesto en un servicio de emergencia.

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. GENERAL**

Determinar los factores motivacionales y su relación en el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Essalud Chiclayo, Abril- Octubre, 2016.

### **1.5.2. ESPECÍFICOS**

Identificar los factores motivacionales del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Essalud Chiclayo. Abril-Octubre, 2016.

Identificar el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Essalud Chiclayo. Abril-Octubre, 2016.

Establecer la relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Essalud Chiclayo. Abril-Octubre, 2016.

**CAPÍTULO II:**  
**MARCO TEÓRICO**

## **2.1. Marco Teórico**

Se abordará teóricamente las dos variables: factores motivacionales y desempeño laboral, enfatizando información relacionada con la presente investigación.

### **2.1.1. Teorías motivacionales**

La motivación, hoy en día, es un tema de vital importancia para las organizaciones, ellas han entendido la importancia que tiene para las empresas contar con recursos humanos motivados, entusiastas, creativos y comprometidos con la institución en el logro de sus metas.

Las teorías motivacionales se han clasificado en teorías de contenido, que busca estudiar lo que motiva al trabajador ejemplo de ella tenemos: la Teoría de las necesidades de Maslow, Teoría de McClelland, Teoría de Herzberg. Y las teorías de proceso que busca entender cómo se produce la conducta algunas de ellas tenemos: la Teoría de las Expectativas de Vroom, Teoría de la Equidad de Adams, Teoría de la fijación de metas de Locke, entre otras.

#### **2.1.1.1. Teorías de contenidos**

La teoría de las necesidades según **Maslow**, (1943), es quizás la teoría más clásica y conocida popularmente. Este autor identificó cinco niveles distintos de necesidades, dispuestos en una estructura piramidal, las necesidades básicas se encuentran debajo, y las superiores o racionales arriba. (Fisiológicas, seguridad, sociales, estima y autorrealización).

Para Maslow, estas categorías de relaciones se sitúan de forma jerárquica, de tal modo que una de las necesidades sólo se activa después que el nivel inferior está satisfecho. Únicamente cuando la persona logra satisfacer las necesidades inferiores, entran gradualmente las necesidades superiores, y con esto la motivación para poder satisfacerlas.

Así tenemos:

Necesidades Fisiológicas que incluye: alimento, vestido, confort, instinto de conservación.

Necesidades de seguridad: seguridad, estabilidad, evitar los daños físicos, evitar los riesgos.

Necesidades sociales: compañerismo, aceptación, pertenencia, trabajo en equipo.

Necesidad de Estima: reconocimiento, responsabilidad, sentimiento de cumplimiento, prestigio.

Necesidad de autorrealización: autoexpresión, independencia, competencia, oportunidad.

Para este autor es necesario identificar cual es la necesidad insatisfecha que ocupa la atención del trabajador y una vez identificada proveerle las herramientas necesarias para ayudarlo a culminar con éxito sus aspiraciones.

**Teoría del factor dual de Herzberg.** (1966). Sus investigaciones se centran en el ámbito laboral. A través de encuestas observo que cuando las personas interrogadas se sentían bien en su trabajo, tendían a atribuir esta situación a ellos mismos, mencionando características o factores intrínsecos como: los logros, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, los ascensos, etc. En cambio, cuando se encontraban insatisfechos tendían a citar factores externos como las condiciones de trabajo, la política de la organización, las relaciones personales, etc. De este modo, comprobó que los factores que motivan al estar presentes, no son los mismos que los que desmotivan, por eso divide los factores en:

- Factores Higiénicos: Son factores externos a la tarea. Su satisfacción elimina la insatisfacción, pero no garantiza una motivación que se traduzca en esfuerzo y energía hacia el logro de resultados. Pero si no se encuentran satisfecho provocan insatisfacción.

- Factores motivadores: Hacen referencia al trabajo en sí. Son aquellos cuya presencia o ausencia determina el hecho de que los individuos se sientan o no motivados.

- Los factores higiénicos coinciden con los niveles más bajos de la necesidad jerárquica de Maslow (fisiológicos, de seguridad y sociales). Los factores

motivadores coinciden con los niveles más altos (consideración y autorrealización). Este autor sostiene que mejorar los factores higiénicos para lograr satisfacción sería un logro pasajero en cambio si potenciamos los factores motivacionales los logros son más duraderos a través del tiempo.

**Teoría de McClelland (1989).** McClelland enfoca su teoría básicamente hacia tres tipos de motivación: Logro, poder y afiliación. Describiéndolo del siguiente modo:

- Logro: Es el impulso de sobresalir, de tener éxito. Lleva a los individuos a imponerse a ellos mismos metas elevadas que alcanzar. Estas personas tienen una gran necesidad de desarrollar actividades, pero muy poca de afiliarse con otras personas. Las personas movidas por este motivo tienen deseo de la excelencia, apuestan por el trabajo bien realizado, aceptan responsabilidades y necesitan feedback constante sobre su actuación.

- Afiliación: Deseo de tener relaciones interpersonales amistosas y cercanas, formar parte de un grupo, etc., les gusta ser habitualmente populares, el contacto con los demás, no se sienten cómodos con el trabajo individual y les agrada trabajar en grupo y ayudar a otra gente.

- Poder: Necesidad de influir y controlar a otras personas y grupos, y obtener reconocimiento por parte de ellas. Las personas motivadas por este motivo les gustan que se las considere importantes, y desean adquirir progresivamente prestigio y status. Habitualmente luchan por que predominen sus ideas y suelen tener una mentalidad "política".

**Teoría X y Teoría Y de McGregor, (1966).** Es una teoría que tiene una amplia difusión en la empresa. La teoría X supone que los seres humanos son perezosos que deben ser motivados a través del castigo y que evitan las responsabilidades (propio del modelo Taylorista). La teoría Y supone que el esfuerzo es algo natural en el trabajo y que el compromiso con los objetivos supone una recompensa y, que los seres humanos tienden a buscar responsabilidades. Más adelante, se propuso

la teoría Z que hace incidencia en la participación en la organización. (Grensing, 1989)

Al relacionarlo con la teoría de Maslow y Herzberg, la primera (teoría X), se ubica con las necesidades de nivel inferior y; los factores higiénicos, mientras que la segunda (teoría Y), con las de nivel superior y los factores motivacionales. Defendiendo en su teoría la segunda opción, por lo cual insiste que los administradores de recursos humanos maximicen el desarrollo de las capacidades de sus trabajadores ofreciéndoles, autonomía, metas desafiantes y un buen clima laboral.

#### **2.1.1.2. Teorías de Proceso**

**Teoría de las expectativas** El autor más destacado de esta teoría es **Vroom** (Vroom, 1964). Esta teoría sostiene que los individuos como seres pensantes tienen creencias y abrigan esperanzas y expectativas respecto a los sucesos futuros en sus vidas. La conducta es resultado de elecciones entre alternativas y estas elecciones están basadas en creencias y actitudes.

**Teoría ERC de Alderfer, (1969).** Está muy relacionada con la teoría de Maslow, propone la existencia de tres motivaciones básicas:

- Motivación de Existencia: Se corresponden con las necesidades fisiológicas y de seguridad
- Motivación de Relación: Interacciones sociales con otros, apoyo emocional, reconocimiento y sentido de pertenencia al grupo.
- Motivación de Crecimiento: Se centran en el desarrollo y crecimiento personal.

**Teoría de Fijación de metas de Locke, (1968).** Una meta es aquello que una persona se esfuerza por lograr. Locke afirma que la intención de alcanzar una meta es una fuente básica de motivación. Las metas son importantes en cualquier actividad, ya que motivan y guían nuestros actos y nos impulsan a dar el mejor rendimiento.



Para que la fijación de metas realmente sean útiles deben ser: específicas, difíciles y desafiantes, pero posibles de lograr. Además, existe un elemento importante, el feedback, la persona necesita la retroalimentación para poder potenciar al máximo los logros (Becker, 1984).

**Teoría de la Equidad de Stacey Adams, (1965).** Afirma que los individuos comparan sus recompensas y el producto de su trabajo con los demás, y evalúan si son justas, reaccionando con el fin de eliminar cualquier injusticia. Cuando existe un estado de inequidad que consideramos injusto, buscamos la equidad. Si estamos recibiendo lo mismo que los demás nos sentimos satisfechos y motivados para seguir adelante, de lo contrario nos desmotivamos, o en ocasiones aumentamos el esfuerzo para lograr lo mismo que los demás.

Las diferentes teorías que se detallaron líneas arriba se aplican en toda profesión, pero es en enfermería que tiene vital importancia su estudio, debido a que interactuamos con seres humanos y necesitamos de la motivación para que ésta relación no sea rutinaria y apática. Las enfermeras siempre serán para el paciente el personaje clave de su recuperación, ya que permanecen las 24 horas del día pendiente de su cuidado; brindando siempre ese cuidado amoroso, ese cuidado humano que los diferencie de cualquier otro profesional.

Y respecto a las teorías motivacionales se concluye que no existe una teoría aplicada exclusivamente a una organización, cultura, o un contexto propio, y para lograr el progreso en el tiempo es necesaria la combinación de muchas de ellas y, en lo que si concuerdan, es en el recurso humano, como factor clave para el logro de las metas propuestas.

### **2.1.1.3. CONCEPTO DE MOTIVACIÓN**

La palabra motivación deriva de latín “motus”, que se relaciona con aquello que moviliza a la persona para ejecutar una actividad. Otros la definen como la

fuerza que empuja, dirige y mantiene al ser humano en la consecución de una meta, corrobora este alcance Bisquerra, citado por Naranjo (2009) quien sostiene que:

La motivación es un constructo teórico-hipotético que designa un proceso complejo que causa la conducta. En la motivación intervienen múltiples variables (biológicas y adquiridas) que influyen en la activación, direccionalidad, intensidad y coordinación del comportamiento encaminado a lograr determinadas metas (p. 165).

Por su parte, Chiavenato, (Op. Cit.), la define como “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”. (p.596). Según Chiavenato, para que una persona esté motivada debe existir un nexo entre el trabajador y la situación que esté viviendo en ese momento, (ambiente laboral, relaciones humanas) el resultado arrojado por esta relación es lo que va a permitir que el individuo este o no motivado.

Llevándolo al contexto hospitalario, una enfermera estará motivada sólo si interactúa positivamente con la situación estímulo, de lo contrario obtendrá descontento y frustración, invadida de una enorme desmotivación. Para evitarlo es necesario no solo una dosis de fuerza de voluntad sino también, que los administradores estén atentos a estos detalles y mejoren el ambiente laboral, para conseguir trabajadores motivados capaces de llegar al apasionamiento en su trabajo; que lo inducirá como una conexión interna a realizar un buen desempeño. Colan, Lee. J (2010)

Las emociones y la motivación actúan en conjunto al manifestar una conducta. Para una enfermera que labora en un servicio de emergencia debe estar en un continuum adaptación a estos procesos, para lograr sus metas. Ellas se enfrentan al dolor humano, a la muerte y a otras eventualidades que pueden de una u otra manera afectar sus emociones, y /o motivación manifestándose en estrés y frustraciones posteriores.

#### **2.1.1.4.- El Ciclo motivacional**

El ciclo motivacional comienza cuando surge una necesidad, esa fuerza dinámica y persistente que origina el comportamiento. Cada vez que aparece una necesidad, ésta rompe el estado de equilibrio del organismo y produce un estado de tensión, que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo de la inconformidad y del desequilibrio. Si el comportamiento es eficaz, el individuo satisfará la necesidad y por ende descargará la tensión provocada por aquella. Una vez satisfecha la necesidad, deja de ser motivadora de comportamiento, puesto que ya no causa tensión o inconformidad.

En otras ocasiones, la satisfacción de otra necesidad logra reducir o calmar la intensidad de una necesidad que no puede satisfacerse. La motivación humana es cíclica: el comportamiento es casi un proceso continuo de solución de problemas y satisfacción de necesidades, a medida que van apareciendo. Por lo cual se concluye que la vida de las personas es un constante aprendizaje que se inicia con una necesidad insatisfecha, movilizandolos todos sus recursos hacia el logro de metas y recompensas.

#### **2.1.1.5.- Factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos**

Los factores motivacionales intrínsecos al puesto de trabajo son los que en realidad motivan, pues son capaces de proporcionar satisfacción psicológica y emocional (Herzberg citado por Hernández, 2011). En cambio, los factores motivacionales extrínsecos están relacionados con el contexto al cargo, el ambiente, el clima laboral, que favorecerá o disminuirá la motivación. Sin embargo, son los factores motivacionales intrínsecos los que producen resultados duraderos de satisfacción, además son aquellos factores que generan o impulsan a la satisfacción, y en el peor de los casos no crean insatisfacción, sino no satisfacción.

En nuestra profesión, el trabajar con seres humanos, es complejo, porque incluye una serie de comportamientos o modos de vida que se evidencian en nuestro actuar. La presente investigación, tomará como referencia la teoría de

Federic Herzberg, agregando un factor intrínseco que es la vocación, por ser la enfermería una profesión de servicio abocado al cuidado del prójimo, es necesario considerar este indicador como una fuerza vital que moviliza nuestro actuar.

#### **2.1.1.5.1.- Factores motivacionales intrínsecos:**

Entre los factores intrínsecos que serán tomados en cuenta para la presente investigación están: vocación, desarrollo personal, crecimiento profesional y responsabilidad.

##### **a) Vocación**

Para Crespo, Olvera y Ríos (2002) define la vocación como “la atracción permanente que las personas experimentan con relación a realizar algo que se considera de valor y a la vez importante (p. 14).

La vocación es el deseo que tenemos referente a lo que queremos ser en nuestra vida, es lo que corre por nuestras venas, y que nos mantendrá enamorados de nuestra profesión y firmes en cada decisión que tomemos durante nuestra vida profesional evidenciándose en un cuidado que trascienda a través del tiempo.

Un profesional de la salud debe poseer valores y virtudes como la justicia, la responsabilidad, la solidaridad, empatía etc., pero una enfermera debe estar enamorada de su profesión porque implica ayudar a alguien, en la recuperación de su salud. Enfermera de hoy, implica una entrega incondicional al prójimo, un servicio que te llena de satisfacción, en donde cada palabra, cada gesto, sumergido en ternura, llenará esa “incertidumbre” que muchas enfermedades dejan en nuestros pacientes.

La enfermera de hoy, es educadora, investigadora, amiga, compañera que aparte de atender problemas físicos, también se preocupa por la parte emocional y espiritual del que cuida, ayudándolo muchas veces a realizar sus actividades de cuidado, o en otras ocasiones al buen morir al final de su vida, (Henderson Virginia, 1994).

## **b) Desarrollo Personal**

El desarrollo personal puede ser conceptualizado como “un conjunto de experiencias organizadas de aprendizaje (intencionales y con propósito), proporcionadas por la organización dentro de un período específico para ofrecer la oportunidad de mejorar el desempeño o el crecimiento humano.” (Chiavenato, 2002, p.335). En donde el profesional de enfermería apuesta por una mejora continua con su propio esfuerzo.

Si se considera tal definición se hace necesaria una formación en el hombre con sentido de “existencia y eficiencia” como medio de crecimiento hacia un desarrollo más real del ser humano en su trabajo y una mayor calidad en sus relaciones dentro de su ámbito laboral.

## **c) Crecimiento profesional**

El crecimiento profesional de enfermería incluye la dignidad humana, su trabajo diario, el relacionarse con sus compañeros, la calidad y calidez con lo que ofrece su cuidado y la satisfacción que experimenta en cada momento.

Para alcántara, M. y Rivas, S. (2014), “el crecimiento profesional efectivo mejora la satisfacción de la persona y su autoestima, minimiza el estrés y fortalece la salud física y psicológica del trabajador”. Y Este desarrollo profesional individual beneficia a la organización porque los empleados se adaptan más rápidamente y mejor a las necesidades de cambio e innovación muy necesario hoy en día.

El compromiso de todo trabajador de salud, no solo es acumular conocimientos, su competencia está en aplicarlos a cualquier situación prevista o no de su práctica diaria ofreciendo así una atención de calidad. En algunas ocasiones este compromiso, se posterga dejándolo a un segundo plano mientras que en otras es el mismo trabajador que se autocapacita. Estas oportunidades de capacitación (educación continua) deben ser compartidas, a mi humilde parecer, ya que el beneficio recaerá en ambos actores.

#### **d) Responsabilidad**

La responsabilidad en enfermería es asumir los actos que realiza y las consecuencias que de éstos derivan, y más aún cuando la vida y la salud del paciente están en juego. EL CIE (2003), señala al respecto:

La enfermera será personalmente responsable y deberá rendir cuentas de la práctica de enfermería y del mantenimiento de su competencia mediante la formación continua. La enfermera mantendrá un nivel de salud personal que no comprometa su capacidad para dispensar cuidados. La enfermera juzgará la competencia de las personas al aceptar y delegar responsabilidad. La enfermera observará en todo momento normas de conducta personal que acrediten a la profesión y fomenten la confianza del público. Al dispensar los cuidados, la enfermera se cerciorará de que el empleo de la tecnología y los avances científicos son compatibles con la seguridad, la dignidad y los derechos de las personas. (p.42)

Hace referencia a las condiciones óptimas en que debe desempeñarse la enfermera en su práctica diaria, pero en un servicio de emergencia en donde la carga laboral aflige, la indiferencia de las autoridades (poder de resolución en otros hospitales), por menguar en algo esta situación, inducen a la enfermera a priorizar sus actividades, es decir, la enfermera tiene que duplicarse o triplicarse para cumplir con las actividades propuestas y tener siempre un rostro sonriente que le transmita confianza y seguridad al paciente.

##### **2.1.1.5.2.- Factores motivacionales Extrínsecos:**

Se considerará los siguientes factores: relaciones interpersonales, reconocimiento, salario, autonomía, recursos humanos y ambiente laboral.

#### **a) Relaciones interpersonales**

Se entiende por relaciones interpersonales a la interacción entre dos o más individuos a través de una comunicación asertiva en donde ambos se enriquezcan a través de sus experiencias.

La teórica Peplau, H. (1990) define a las relaciones Interpersonales como: “la relación entre una persona con necesidad de ayuda y una enfermera formada adecuadamente para reconocer sus necesidades e intervenir terapéuticamente” (Peplau, 1990; Kérouac y cols, 1996). Para ella, la relación establecida es recíproca, por lo que las acciones de enfermería no son sólo en, para y hacia el paciente, sino con él, e implica respeto, desarrollo y aprendizaje para ambos (Peplau, 1990).

Además, Arredondo, C. (2009) sostiene que:

La calidad del encuentro entre la enfermera y el paciente hace la diferencia entre una práctica humanizada y otra instrumental, por esto, una relación interpersonal, más allá de la ejecución de procedimientos y técnicas, es como lo explica Peplau (1990), una oportunidad de crecimiento y maduración para el paciente y la propia enfermera.

La teoría de las relaciones interpersonales, sirve como pilar para sustentar las actuaciones de la enfermera y conferir significado a su relación con el paciente. Cada encuentro entre enfermera y paciente, orientado por este modelo teórico, es una oportunidad transformadora y dignificante por su esencial contenido humanístico. Una oportunidad de relación, madurez, aprendizaje y crecimiento mutuo. (Arredondo, 2009, p.32-36)

Así mismo, la enfermera dentro del equipo de salud, es un recurso clave, por su permanencia continua con el paciente; hemos ganado un espacio propio en esta relación, evidencia de esto es que el paciente identifica más a la enfermera para solucionar sus problemas, tiene más confianza en expresar sus emociones, sentimientos (en comparación con otros profesionales), y en otras oportunidades practicamos la empatía en situaciones difíciles, aunque sus comportamientos

salgan de lo correcto. Todas estas acciones conllevan a una enfermera encaminada hacia la humanización del cuidado.

## **b) Reconocimiento**

Para Hodgetts y Altman (2004), es aquel estímulo que establezca u otorgue el empleador, con la finalidad que sus trabajadores eleven sus niveles de producción en la empresa o mejoren los estándares de desempeño laboral. Al trabajador le agrada el reconocimiento, verbal o escrito, de la labor desempeñada, pero seguirá siendo un incentivo externo que muchas veces puede apagar a la verdadera motivación intrínseca.

En una organización, es importante mantener la comunicación en toda las direcciones y aprovechar ese momento para poner en evidencia los logros de los trabajadores, por más pequeño que éste sea (respetando su individualidad). Muchos autores coinciden que el tesoro de una organización siempre es el recurso humano y mantenerlo motivado, hacerlo acreedor de premios por su esfuerzo, permitirá darle confianza en el desarrollo de sus potencialidades.

Parra y Paravic (2002), sostienen que los factores de promoción y remuneraciones son las variables predictivas que producen más insatisfacción entre las enfermeras participantes en estudios, pues “las enfermeras en cuanto a las oportunidades de promoción y ascenso opinan que son muy limitadas y cuando llega a haber alguna pareciera que no siempre lo logra la persona más competente. Además, encuentra el proceso poco transparente” (p. 40).

Al otorgar un premio o una distinción debe ser lo más justo, equitativo y transparente, en donde los parámetros a evaluar sean conocidos por todo el gremio y participar en ello personal idóneo en ambas partes, (comité de selección y candidatas). Pero en la actualidad estos aspectos en algunas organizaciones no se toman en cuenta.



De allí la importancia de que el gestor de recursos humanos, sea alguien que conozca este proceso, sea líder, y hábil en guiar a sus trabajadores hacia el desarrollo de sus potencialidades; pero en nuestra realidad estos cargos, a veces, son de confianza y generalmente el que lo ocupa no es la persona más idónea para el puesto, corriendo el riesgo de minimizar esta importante “fuerza interna” que es la motivación.

### **c) Salario**

El salario se define como el pago por realizar una faena o trabajo, es periódico y constante. Para Huamani, (2005) define al dinero como:

“un incentivo complejo, uno de los motivos importantes por los cuales trabaja la mayoría de las personas, que tiene significado distinto para las personas. Para el individuo que está en desventaja económica, significa proveerse de alimento, abrigo, etc., para el acaudalado, significa el poder y prestigio. Debido a este significado, no puede suponerse que un aumento de dinero dará como resultado mayor productividad y satisfacción en el trabajo”.

Además, agrega: “la gente no trabaja por el dinero en sí mismo, que es un papel sin valor intrínseco; trabaja porque el dinero es un medio para obtener cosas”. (Huamani, 2005). Sin embargo, el dinero no es ni debe ser la única fuente de motivación en el trabajo, el trabajador de hoy en día; es aquel recurso comprometido, entregado a su tarea, que disfrute lo que haga que al realizarlo lo haga sin esperar recompensa alguna, solo por el simple hecho de buscar satisfacción plena en su desempeño.

En mi humilde opinión, creo que al elegir una profesión siempre debe primar la vocación, porque de eso depende el mantenernos firmes en nuestros actos, de no ser así viviremos buscando satisfacciones efímeras que nos proporciona el “señor dinero” y dejando pasar momentos plenos con aquellas personas que nos aprecian incondicionalmente y valoran nuestra profesión.

Estas características son propias del mundo globalizado, donde los beneficios laborales cada vez son menos, así como los puestos de trabajo, ante esto es necesario que el trabajador reflexione y asuma este reto de ser competitivo cambiando sus debilidades por fortalezas, y sus amenazas en oportunidades.

#### **d) Autonomía**

La toma de decisiones está en relación a la autonomía del profesional de enfermería en el momento del ejercicio de la profesión sin dejar de lado la experiencia y la capacidad administrativa de la misma. Según Sainz (2006), la toma de decisiones es importante porque mediante el empleo de un buen juicio, indica que un problema o situación es valorado y considerado profundamente para elegir el mejor camino a seguir según las diferentes alternativas y operaciones.

Además, en la toma de decisiones implica una comunicación, que va de los niveles inferiores a los superiores en jerarquía, que una adecuada comunicación ascendente es importante por diversas razones. Permitiendo una visión lo más completa de los avances, dificultades, y las nuevas metas que surgen en el día de la organización.

#### **e) Recursos humanos y Ambiente laboral**

Se denomina recurso humano al conjunto de personas con las que cuenta una organización, permitiéndole desarrollar sus actividades para lo que fue creada. Así mismo el ambiente laboral incluye las características de contexto que favorecerá o no, la motivación.

Para la OIT, (2007), las condiciones de trabajo son el "Conjunto de circunstancias y/o características materiales, físicas, económicas, sociales, políticas, psicológicas y organizacionales en el marco de las cuales se desarrollan las actividades y relaciones laborales".

Dentro de los mecanismos propuestos por la OIT para el mejoramiento de las condiciones laborales del profesional de enfermería, destaca el convenio 149

sobre empleo y condiciones de trabajo, el cual comenta que: “el personal de enfermería está expuesto a una serie de riesgos, tales como la exposición a agentes infecciosos, posturas inadecuadas, exposición a sustancias químicas irritantes ocasionando daños a la salud de los trabajadores”.

Al respecto considero que tiene mucha influencia en la motivación sobre todo cuando el ambiente está hacinado de pacientes de diferentes prioridades y no existe un espacio físico donde ubicarlos; esto trae consigo angustias, y malos entendidos con las personas que nos rodean y, como lo mencioné líneas arriba la enfermera tiene que duplicarse o triplicarse para cumplir con sus actividades aun exponiendo su salud física y emocional al lidiar con estas situaciones.

### **2.1.2.- Desempeño laboral**

El desempeño laboral, al igual que la motivación; existen dos tendencias en su definición, algunos autores lo catalogan como un conjunto de comportamientos en el ámbito laboral, mientras que otros lo definen en términos de rendimiento o resultados. Así, para Chiavenato, I. (2002), es la “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. (p.236). Para este autor las competencias del trabajador aunado a los recursos que provee la organización repercutirán en su mejor desempeño para lograr sus metas, llevándolo hacia un estado de satisfacción plena.

Robbins (2004), plantea “la importancia de la fijación de metas, activándose de esta manera el comportamiento y mejora del desempeño”. (p-564). Conuerdo con este autor, que al realizar una actividad debe siempre estar guiada por un objetivo y mientras más difícil sea su culminación; el empeño y la motivación será el mejor motor que guíe el logro de la meta propuesta.

El desempeño en enfermería vendría a ser el conjunto de competencias (conocimientos, habilidades, actitudes, aptitudes y valores) que se logró en el pregrado, y que se siguen fortaleciendo en la vida profesional para brindar un

cuidado de calidad en donde ambos (enfermera-paciente) aprendan de esta experiencia.

Por otro lado, la literatura menciona que existen factores que influyen en el desempeño laboral. Al respecto, Chiavenato, I. (Op. Cit), expone que:

“El desempeño de las personas se evalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación: **Factores actitudinales**: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad, capacidad de realización y **Factores operativos**: conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, exactitud, trabajo en equipo, liderazgo”. (p-367)

Katz, citado por Chiavenato, I. (Op. Cit.). Plantea que existen tres tipos de habilidades importantes que determinan el desempeño de una persona estas son:

Habilidades técnicas, Humanas y Conceptuales. Las *primeras* se refieren al uso de conocimiento especializado y a la facilidad de ejecución técnica relacionadas con el trabajo y con los procedimientos de ejecución; las *segundas* son aquellas que permiten establecer relaciones interpersonales y grupales, donde se incluye la capacidad de comunicarse, motivar, coordinar, liderar y solucionar conflictos ya sean individuales o grupales, y por *último* las habilidades conceptuales las cuales están relacionadas con el pensamiento y el raciocinio, el diagnóstico de situaciones y la formulación de alternativas de solución de problemas.

En la presente investigación se tomará en cuenta esta clasificación adaptándola a nuestra realidad permitiendo de este modo operacionalizar la variable desempeño en: conocimiento, habilidades, destrezas y actitudes.

### **2.1.3.- Las Competencias en Enfermería**

Según Bazdresch, citado por Rodríguez, (2007, enero), la competencia busca adquirir una capacidad, la cual se opone a la calificación, cuando sólo está orientada a la pericia material, al “saber hacer”. La competencia combina esa pericia con el comportamiento social, (trabajar en equipo, la capacidad de iniciativa y la de asumir riesgos). Actualmente ser competente implica no solo el acúmulo de conocimientos, sino la capacidad para llevarlos a la práctica y solucionar problemas en el día a día.

Por ser enfermería: arte, ciencia y vocación cuya esencia es el cuidado, y para aplicarlo, necesita un conjunto de saberes (“saber ser”, “saber hacer” y “saber convivir”), que le permitan a la enfermera solucionar problemas previstos o no en su práctica diaria guiándola hacia el logro de los objetivos trazados.

Yañez y Valenzuela (2013) afirma que las competencias en enfermería no son conocimientos o habilidades fragmentadas, sino un conjunto de saberes combinados que no se transmiten, la competencia se construye a partir de la secuencia de actividades de aprendizaje. (p-13)

Cibeles (2015) afirma que en el rol asistencial es en donde más se le exige a la enfermera la evaluación por competencias, transformándose en un profesional competente, aquel que es capaz de aplicar conceptos aprendidos para adaptar su actuación a la situación que enfrenta.

Los estudios de post-grado como las especializaciones dentro de la enfermería se han visto favorecidos con este método de evaluación por competencias. Especialmente en los servicios de emergencia donde se maneja pacientes críticos y la exigencia es mayor en cuanto a conocimientos, habilidades, destrezas, y asumir riesgos; buscando siempre proteger la vida y la salud del paciente.

Sin embargo, al iniciarnos en la profesión, el trabajo que realizamos es basado en conocimientos adquiridos formalmente en entidades educadoras sin mayor énfasis en el desarrollo de las habilidades, destrezas y conocimientos basados en competencias. (Henriques, C. 2012). Y es en el transcurso de nuestra

vida profesional que vamos perfeccionando nuestras competencias, logrando de este modo, un mejor desempeño laboral. A continuación, se abordará los indicadores tomados en cuenta en la variable desempeño laboral:

### **a) Conocimiento**

Álvarez, (2008), afirma que en el desempeño juega un papel determinante el uso que del conocimiento hace cada persona, plantea además que es muy importante al hablar de desempeño, evitar la separación de los aspectos cognoscitivos, afectivos y volitivos. Para él todo acto humano involucra la asociación de estos tres aspectos.

El conocimiento en enfermería es el conjunto de saberes (marco teórico), el cual se irá reforzando a la par de los avances científicos y tecnológicos de nuestra era. Para la enfermera el conocimiento es la base científica en donde fundamenta su quehacer práctico, para así brindar un cuidado humano, con calidad y calidez al que lo necesita.

Nuestra práctica diaria, debe ser un constante incremento de saberes que, sumado a la reflexión en la toma de decisiones, redundará en beneficio de la persona sana o enferma, esta inquietud nos mantendrá interesadas en la búsqueda de la verdad científica, asimilando nuevos conocimientos mientras dure nuestra vida.

Gallardo A. (2011, abril) respecto al conocimiento en enfermería afirma:

La enfermería, en la actualidad está desarrollando y utilizando más su cuerpo de conocimientos, basado en modelos y teorías, para fundamentar su práctica y así dejar esta dependencia que ha caracterizado a la disciplina y que la ha dejado sólo como la realización de tareas complementarias a la labor médica. La mayor especialización y educación de las enfermeras, así como el desarrollo a nivel de postgrado en maestrías y doctorados ha favorecido a cultivar el pensamiento y realizar reflexiones respecto de la práctica fundamentadas en estudios de diferentes profesionales conociendo las visiones de cada uno y también la implicancia, utilidad y aplicación de las teorías y modelos.

Respecto a investigación, es un campo que enfermería no ha abarcado a plenitud, existen espacios en nuestra práctica diaria que se pueden abordar como interrogantes de investigación (enfermería basado en evidencias), pero muchas veces postergamos esta iniciativa dando cabida a que otros profesionales abarquen estos espacios.

## **b) Habilidades y Destrezas**

Las habilidades son constructos que se asocian a la realización de determinadas acciones que puede ejecutar el sujeto hábil, (Salazar, M. 2009). Un sujeto hábil se caracteriza porque en su desempeño demuestra su “saber hacer”, como fruto de su aprendizaje, (práctica diaria), convirtiendo al cuidado en un verdadero arte para satisfacer las necesidades de salud de las personas; mejorando así su calidad de vida.

Por su parte Rodríguez, (2007, enero). Sostiene que:

Una *habilidad* evoluciona alcanzando diversos grados en su tendencia hacia lo óptimo, puede hablarse de que la evidencia de su desarrollo es el logro de niveles de competencia cada vez mayores, hasta llegar, en el mejor de los casos, al nivel de *destreza*... como aquellas habilidades que la persona ha desarrollado con un alto nivel de eficiencia.

Estas habilidades se refieren al uso de conocimiento especializado y a la facilidad de ejecución técnica relacionadas con el trabajo y con los procedimientos de ejecución. Así pues, si en algo nos diferenciamos de otro sujeto hábil es que poseemos los principios científicos que avalan nuestra práctica y profesionalismo, y no solamente ser repetidoras de procedimientos avalados por experiencias rutinarias.

## **c) Las Actitudes**

La actitud es la manera de comportarse frente a una situación, el cual está regido por nuestras normas aprehendidas en una sociedad. Una definición clásica al respecto fue de Allport, F. (1935), considera que una actitud “es una disposición

mental y neurológica, que se organiza a partir de la experiencia que ejerce una influencia directriz o dinámica sobre las reacciones del individuo respecto de todos los objetos y a todas las situaciones que les corresponden”.

Este autor hace hincapié en que las actitudes van antecediendo a la acción de allí se explica que pueden cambiarse y mejorarse a través del tiempo, (son aprehendidas). Es frecuente la confusión entre aptitud y actitud, la primera es la “materia prima”, es algo innato a la persona, mientras que la actitud involucra al comportamiento, es decir a la forma de actuar frente a un objeto o creencia.

Para enfermería una actitud se refleja en el comportamiento en el “saber ser”, que incluye rasgos de personalidad y carácter, los mismos que se han ido modelando en el transcurso de su vida. Una actitud se manifiesta a través del comportamiento, en el acercamiento con nuestros pacientes y en las habilidades de comunicación que posee la enfermera con sujetos de su entorno (pacientes y equipo de salud), favoreciendo así un clima ameno y satisfactorio que redundará en la calidad del servicio ofrecido.

Por lo anterior se hace necesario introducir este proceso de comunicación de una manera compleja dentro de la formación de la enfermera, pues una adecuada comunicación con el paciente es una habilidad clínica fundamental que caracteriza a un profesional competente. Posteriormente se irá perfeccionando en nuestra vida profesional. Engebretson, (2006) sostiene lo siguiente:

La poca experiencia muchas veces dificulta poner en práctica métodos eficaces en la relación con el paciente, quizá no sólo por las dificultades derivadas de la misma, sino por la inseguridad de lo que se hace, por el temor a lo desconocido, a la forma de trabajo, a la tecnología o al entorno laboral. Por consiguiente, se espera que una enfermera principiante consolide su autenticidad con el apoyo y la guía de un mentor, y una enfermera experta use de manera hábil su presencia auténtica en ambientes favorables o no. (Engebretson, 2006, p. 708-714)



En la gestión del cuidado, las enfermeras deben reflexionar permanentemente sobre los valores, conocimientos, actitudes, aptitudes, y normas que orientan la objetivación del bien interno. Sin duda, tal reflexión estimula las acciones y orienta el ejercicio profesional hacia la búsqueda del mejoramiento continuo. En mi opinión, los valores son la brújula que guía nuestros saberes (“saber hacer”, “saber estar” y “saber ser”), hacia la trascendencia en nuestra profesión.

## **2.2. Marco conceptual**

### **Actitud**

La forma en la que un individuo se adapta de forma activa a su entorno y es la consecuencia de un proceso cognitivo, afectivo y conductual. Real Academia Española. (2014). Diccionario de la Real Academia Española. 23ªEd.) España.

### **Condiciones físicas del entorno**

Son todas aquellas características del entorno donde la enfermera realiza su trabajo diariamente. (Iluminación, ruido, hacinamiento, orden, limpieza... etc.). Elaboración propia.

### **Competencia**

Es una capacidad efectiva (real y demostrada) para llevar a cabo exitosamente una actividad laboral plenamente identificada. Integra un conjunto de Capacidades, Habilidades, Destrezas y Actitudes; vinculadas con el trabajo concreto y el desempeño en un puesto determinado. (Rivas, R. (18 de mayo 2012) Krea tu éxito. [“El mejor momento para ser feliz es hoy”]. Blog de Desarrollo Personal y Coach.

### **Capacidad**

El conjunto de Habilidades cognitivas que posibilita la articulación de saberes para actuar e interactuar en determinadas situaciones. Real Academia Española. (2014). Diccionario de la Real Academia Española. 23ªEd.) España.

### **Desempeño**

“Capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos mediante el uso eficaz y eficiente de sus recursos”. (Chiavenato).

### **Destrezas**

Destrezas adquiridas con los conocimientos y la práctica es decir el background de la persona. (Rivas, R. (18 de mayo 2012) Krea tu éxito. [“El mejor momento para ser feliz es hoy”]. Blog de Desarrollo Personal y Coach.

### **Eficacia**

Es el logro de los objetivos, logro de los efectos deseados. (Elaboración propia)

### **Eficiencia**

Logro de los fines con la menor cantidad de recursos, o dicho de otro modo el logro de los objetivos al menor costo.

### **Evaluación del desempeño**

Es una apreciación sistemática del comportamiento de las personas en los cargos que ocupan, es una responsabilidad de línea y una función de staff, también a cargo del superior inmediato del empleado.

### **Factores extrínsecos o de higiene**

Son factores de contexto y se sitúan en el ambiente externo que circunda al individuo. (Elaboración propia)

### **Factores intrínsecos**

Factores internos ligados a la satisfacción de los individuos. Se les llama también factores de motivación. Herzberg, F (1966).

### **Factor motivacional**

Elementos o característica que hacen que la persona sienta entusiasmo y canalice toda su energía hacia el logro de una tarea. (Elaboración propia)

### **Habilidad**

Es el potencial que el ser humano tiene para adquirir y manejar nuevos conocimientos y destrezas. Real Academia Española. (2014). Diccionario de la Real Academia Española. 23ªEd.) España.

### **Incentivo**

Algo que incita o atrae a una persona a hacer algo. (Elaboración propia)

### **Insatisfacción laboral**

Respuesta negativa del trabajador hacia su propio trabajo, y hace referencia al estado de intranquilidad, de ansiedad o incluso depresivo al que puede llegar una persona. Herzberg lo define como factores higiénicos. Herzberg, F (1966).

### **Liderazgo**

Influencia, arte o proceso de influir sobre las personas para que se esfuercen en forma voluntaria y con entusiasmo para el logro de las metas del grupo. Real Academia Española. (2014). Diccionario de la Real Academia Española. 23ªEd.) España.

**Motivación**

Proceso que da cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo por conseguir una meta”. (Robbins, 2004:155).

**Productividad**

“Relación productos-insumos dentro de un período determinado, con la debida consideración de la calidad”. (Koontz y Wehrich, 2004:13).

**CAPÍTULO III:**  
**MARCO METODOLÓGICO**

### 3.1. Hipótesis

**H1:** Los factores motivacionales tienen relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Essalud Chiclayo. Abril-Octubre, 2016.

**HO:** Los factores motivacionales no tienen relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Essalud Chiclayo. Abril-Octubre, 2016.

### 3.2. Variables

#### 3.2.1.- Definición conceptual

**Variable independiente: Factores motivacionales**

Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de las personas. (Real Academia Española. (2014). Diccionario de la Real Academia Española. (23.ªed.). España.)

**Variable dependiente: Desempeño laboral**

Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. (Chiavenato 2002, p. 236).

#### 3.2.2. Definición Operacional

**Variable independiente: Factores motivacionales**

La variable factores motivacionales fue evaluada a través de un cuestionario elaborado por la investigadora y tiene el siguiente baremo: “nunca”: 1; “casi nunca”:2;” a veces”:3; “casi siempre”:4; “siempre”:5. Categorías que se repiten para todos los indicadores.

### **Variable dependiente: Desempeño laboral**

La variable desempeño laboral fue evaluada a través de un cuestionario elaborado por la investigadora y tiene el siguiente baremo: “nunca”: 1; “casi nunca”:2; ” a veces”:3; “casi siempre”:4; “siempre”:5. Categorías que se repiten para todos los indicadores.

### **3.2.3.- Operacionalización de Variables**

Se desarrolla en cuadro adjunto.

Cuadro N° 1. Operacionalización de variables: Factores Motivacionales y Desempeño Laboral

Cuadro N° 1. Operacionalización de variables: Factores Motivacionales y Desempeño Laboral

TIPO	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ALTERNATIVAS	NIVEL DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
VARIABLE INDEPENDIENTE	FACTORES MOTIVACIONALES	Conjunto de factores internos o externos que determinan en parte las acciones de las personas. (Real Academia Española. (2014). Diccionario de la Real Academia Española. 23ªEd.) España.)	La variable factores motivacionales fue evaluada a través de un cuestionario elaborado por la investigadora y tiene el siguiente baremo: "nunca": 1; "casi nunca":2; " a veces":3; "casi siempre":4; "siempre":5; categorías que se repiten para todos los indicadores.	Intrínseco (satisfacción en el cargo)  Extrínseco (contexto del cargo)	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Vocación</li> <li>✓ Desarrollo personal</li> <li>✓ Crecimiento profesional</li> <li>✓ Responsabilidad</li>   <li>✓ Relaciones interpersonales</li> <li>✓ Reconocimiento</li> <li>✓ Salario</li> <li>✓ Autonomía</li> <li>✓ Recursos humanos y Ambiente laboral</li> </ul>	1-4 5-10 11-15 16-20  21-25 26-30 31-36 37-41 42-46	Siempre = 5  Casi Siempre = 4  A veces = 3  Casi Nunca = 2  Nunca = 1	Ordinal	Cuestionario

DEPENDIENTE	DESEMPEÑO LABORAL	<p>Es la eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral. (Chiavenato I. 2002, p. 236)</p>	<p>La variable desempeño laboral fue evaluada a través de un cuestionario construido por la investigadora y tiene el siguiente baremo: “nunca”: 1; “casi nunca”:2; ” a veces”:3; “casi siempre”:4; “siempre”:5. Categorías que se repiten para todos los indicadores.</p>	Competencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Conocimiento</li> <li>✓ Habilidades y destrezas</li> <li>✓ Actitudes</li> </ul>	<p>47-54</p> <p>55-64</p> <p>65-74</p>	<p>Siempre = 5</p> <p>Casi Siempre = 4</p> <p>A veces = 3</p> <p>Casi Nunca = 2</p> <p>Nunca = 1</p>	Ordinal	Cuestionario
-------------	-------------------	---	---	--------------	--	--	--	---------	--------------



### **3.3. Metodología**

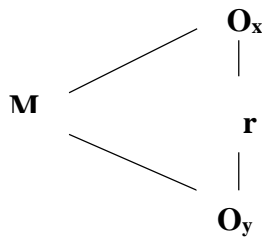
#### **3.1. Tipo de estudio**

La presente investigación es de tipo, descriptivo, transversal y de correlación, al respecto; Hernández, Fernández y Baptista (2006), “afirman que este estudio tiene como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado”. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables, estos estudios sirven de base para otro tipo de estudios como son los analíticos, experimentales etc.

La presente investigación es de tipo **cuantitativa** porque la información recolectada se procesará matemáticamente y los resultados se presentarán en porcentajes. También es de tipo **transversal**, considerando que la investigación se realizará en un momento determinado y único, ya que la información se recogerá una sola vez. Según Arias (2012) “la información obtenida es válida sólo para el período en que fue recolectada ya que, tanto las características como las opiniones, pueden variar con el tiempo” (p. 32). El período en que se recogió la información fue durante los meses de Septiembre-Octubre del 2016. La población de esta investigación estará conformada por 48 profesionales de enfermería que laboran en el Servicio de Emergencia del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, Essalud-Chiclayo.

#### **3.2. Diseño de estudio**

El diseño de investigación es no experimental y de tipo correlacional. Es decir, primero se describieron las variables consideradas (factores motivacionales y desempeño laboral), y posteriormente se efectuaron las correlaciones del caso para determinar cuál es el nivel de asociación entre ambas variables. En el siguiente esquema se puede apreciar el diagrama del diseño de Investigación:



Donde M es la muestra del estudio.

Ox = factores motivacionales.

Oy = Desempeño laboral.

La “r” hace mención a la posible relación entre ambas variables.

Para llevar a cabo la presente investigación se empleó la estrategia de investigación de campo de carácter descriptivo. La investigación de campo “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables, estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural”. (Palella, 2004 p.82). La presente investigación es de campo, porque el estudio de las variables se realizaron en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, en el área de emergencia, lugar donde suceden los hechos.

### 3.4. - Población y muestra

#### **Población:**

La población es “la totalidad de individuos o elementos en las cuales pueden presentarse determinada característica susceptible de ser estudiada”. (Canales, Alvarado y Pineda (1998.p.145).

En este caso la población estuvo conformada por cuarenta y ocho (48) enfermeras(os) que laboran en el Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, del área de emergencia.

## Muestra:

La muestra es definida como parte o subconjunto de la población. En cuanto a la muestra, se piensa trabajar con el 100% de enfermeras que laboran en el servicio de emergencia a la cual se denominará “población muestral”. La selección de la muestra será a través del muestreo no probabilístico, por conveniencia. La distribución del personal en el área de emergencia es como sigue:

Cuadro N° 2. Profesional de Enfermería distribuido según áreas del servicio de emergencia del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” Chiclayo, 2016.

AREA	N <sup>a</sup> de Enfermeras	%
SHOCK TRAUMA	6	12.5
OBSERVACION VARONES	5	10.4
OBSERVACION MUJERES	5	10.4
TOPICO 1	6	12.5
TOPICO 2	5	10.4
TOPICO 3	5	10.4
OBSERVACION III	5	10.4
PEDIATRIA	6	12.5
TOTAL	48	100

FUENTE: RECURSOS HUMANOS HOSPITAL NACIONAL “ALMANZOR AGUINAGA ASENJO” DE ESSALUD 2016

### **3.5.- Método de investigación**

Se utilizará el Método deductivo-cuantitativo, el cual parte de lo general a lo particular. Se intenta estudiar la variable motivación y desempeño demostrando su relación entre ellas.

### **3.6.-Técnica e Instrumento de Recolección de Datos**

Como técnica de recolección de datos se utilizará la encuesta, la cual “consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias”. (Canales, et al. 1998, p.163).

Con esta técnica hay dos maneras de obtener la información: la entrevista y el cuestionario. En el marco de esta investigación se utilizará como instrumento el cuestionario, que es un formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio.

El cuestionario se estructuró en dos partes: La Parte I, para identificar los datos socio-demográficos, Y la Parte II, relacionada con las variables de estudio: motivación conformado por nueve (09) ítems; la variable desempeño con tres (03) ítems. Cada ítem con sus preguntas respectivas norteadas por una escala tipo Likert con cinco alternativas de respuesta: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca, (2) nunca (1); para que el investigado o consultado llene por sí mismo.

### **Validez y Confiabilidad del Cuestionario**

#### **Validez**

La validez, está referida, de acuerdo a Hernández et.al (2006) "al grado en que el instrumento refleja dominio específico de lo que mide" (p. 123).

La validez del cuestionario se realizó por medio del juicio de tres (3) expertos, quienes analizaron el cuestionario en cuanto a aspectos referidos a: redacción, congruencia y pertinencia del contenido de los ítems.

## Confiabilidad

De acuerdo a Hernández et. al (2006), la confiabilidad del instrumento, se refiere "al grado en que la aplicación repetida del instrumento a las mismas unidades de estudio, en idénticas condiciones, produce iguales resultados, dando por hecho que el evento medido no ha cambiado" (p. 123).

La misma se determinó mediante la aplicación de una prueba piloto a diez (10) enfermeras con características similares a la población en estudio (personal de enfermería de los hospitales Heysen y Naylamp). Los resultados de la prueba piloto se interpretaron mediante la prueba Alfa de Cronbach, utilizada para preguntas con alternativas múltiples, a través de la siguiente fórmula:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] * \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

k= Número de Ítems

$\sum S_i^2$  = Suma de las varianzas de cada Ítems

$S_T^2$  = Varianza Total

### Resumen del procesamiento de los casos

		N°	%
	Válidos	74	100.0
Casos	Excluidos	0	.0
	Total	74	100.0

Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad (Alpha de Cronbach)

$$\alpha = \left( \frac{74}{74-1} \right) \left( 1 - \frac{63.56}{234.93} \right) = 0.739$$

El resultado del cuestionario, analizado mediante la prueba Alfa de Cronbach es: 0.739 Al revisar las correlaciones entre los ítems, se verifica que el cuestionario presenta Alta confiabilidad puesto que su valor se aproxima a 1.

El criterio de decisión para determinar la confiabilidad del instrumento, se realizó tomando como referencia lo expuesto por Ruiz (1998) en la siguiente escala:

Cuadro N° 3 Escala para medir la Confiabilidad del Instrumento

Rango	Confiabilidad
0.81-1.00	Muy alta
0.61-0.80	Alta
0.41-0.60	Moderada
0.21-0.40	Baja
0.01-0.20	Muy baja

Fuente: Ruiz (1998).

### **3.8. Métodos de análisis de datos**

Obtenidos los datos a través de las encuestas, estos fueron procesados utilizando hoja de cálculo Excel, resumiendo la información en tablas de frecuencias de una y dos entradas, así como gráficos de barras, de las dimensiones y variables consideradas en el estudio (Cuadro N° 01), teniendo en cuenta las categorías de las cinco respuestas dispuestas por la escala Likert, la cual a su vez tuvo un puntaje de uno a cinco puntos; describiéndose así los factores motivacionales y el desempeño laboral.

La relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral fue analizado a través de una Prueba de Hipótesis de  $X^2$  (Chi Cuadrado) de Independencia de Criterios, con un nivel de significación de 5 % ( $\alpha = 0.05$ ), para lo cual se ordenaron las frecuencias de respuestas en sus categorías en una tabla de doble entrada. Obteniendo un valor de .0006 indicando dependencia de las variables por lo cual se acepta la hipótesis alternativa.

Igualmente se comprobó la relación entre las variables de estudio, con los valores de puntuación de la escala Likert se plotearon, graficando un diagrama de dispersión; realizándose un análisis de regresión y correlación obteniendo así valores del Coeficiente de correlación "r" de Pearson y el Coeficiente de Determinación, siempre con un nivel de significación de 5 % ( $\alpha = 0.05$ ). Obteniendo un valor de 0.60249 que lo cataloga como una moderada relación.

En ambos casos se utilizó software estadístico complementario como Megastat para Excel y SPSS versión 20, y siguiendo lo indicado en Polit, H. (2001) para el tratamiento estadístico.

### **Criterios éticos**

En la presente investigación se ha considerado los principios éticos según Polit, H. (2002). Considera tres principios éticos de la persona humana que se tomarán en cuenta en la presente investigación.

- El Principio de Beneficencia. - significa maximizar los beneficios y minimizar los riesgos o daños, es decir por sobre toda las cosas no se debe “dañar” al ser humano. En la presente investigación, se evitó dañar física, mental y socialmente a las personas entrevistadas, partiendo por su aceptación voluntaria, así también, informándoles que sus datos serán utilizados con fines de mejorar el desempeño de los trabajadores.

- Principio de Respeto a la dignidad humana: Este principio comprende el derecho a la autodeterminación, y al conocimiento irrestricto de la información. Está relacionado con el respeto al hombre como ser digno, el cual no tiene precio, considerado como un todo y no solamente la suma de sus partes, su libertad para decidir sobre cualquier situación sin temor a repercusiones. En esta investigación se informó a los participantes sobre el tema y cuál es el fin que persigue, así mismo su decisión a participar era libre y voluntaria, los datos obtenidos eran confidenciales y se mantendría el anonimato del encuestado. Además, preguntar libremente si tenía alguna duda.

- Principio de Justicia: Comprende el derecho a la libre expresión de cada entrevistado, con igualdad de oportunidad para cada uno de ellos. Todas las colegas (os) fueron invitados a participar libre y voluntariamente sin discriminación alguna. Previa información de los objetivos y alcances de la presente investigación.



## **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

## **4.1.- Resultados**

### **4.1.1.- Descripción de la población en estudio**

La presente investigación denominada: Factores motivacionales y desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de EsSalud –Chiclayo, 2016, tuvo como sujeto de estudio a 48 enfermeras que laboran en el servicio de emergencia; para tal fin se aplicó una encuesta elaborada por la investigadora, la misma que fue validada por juicio de tres expertos, y sometida a la prueba alpha de Cronbach (0.739), otorgándole una alta confiabilidad, logrando de este modo recopilar la información. Para el proceso estadístico se utilizó el software estadístico complementario como Megastat para Excel y SPSS versión 20.

El objetivo fue determinar la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de emergencia y, confirmar que la persona con un alto nivel de motivación, inducirá a tener un mejor desempeño laboral y viceversa. Con la finalidad de caracterizar a los sujetos de la investigación y así complementar el estudio, se da a conocer algunos datos sociodemográficos relevantes:

El 96% (98) son de sexo femenino, el 4% (2) sexo masculino; de 25 a 35 años es el 16% (8) de 36 a 50 años abarca el 45% (17), de 51 a más el 38% (46).

Según grado de estudios tenemos que el 65% son Bachiller, el 33% Magister, y el 2% tienen el grado de Doctor. Por otro lado, el 85% (41) tienen especialidad; mientras que el 15% (7) no tienen especialidad.

### **4.1.2.- Factores motivacionales**

Los factores motivacionales (variable independiente), se han agrupado en intrínsecos y extrínsecos (siguiendo en parte, la teoría Bifactorial de Federic Herbert), en el primero se tomó en cuenta: vocación, desarrollo personal, crecimiento profesional, y responsabilidad; los factores extrínsecos abarca:

relaciones interpersonales, reconocimiento, salario, autonomía, recursos humanos y ambiente laboral.

#### 4.1.2.1.- Factores motivacionales intrínsecos

Los factores motivacionales intrínsecos, para la investigación, tienen que ver con el grado de satisfacción de la propia persona con el trabajo encomendado. A continuación, se presentan las tablas y gráficos correspondientes a los factores motivacionales intrínsecos haciendo una breve descripción de los datos más relevantes.

**Tabla 1**

*Factores motivacionales intrínsecos por categorías según vocación desarrollo personal, crecimiento profesional y responsabilidad de emergencia del H.N “A.A.A”.2016*

Categorías	Factores motivacionales intrínsecos							
	Vocación		Desarrollo personal		Crecimiento profesional		Responsabilidad	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>Nunca</b>	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
<b>Casi nunca</b>	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	1.1
<b>A veces</b>	0	0.0	0	0.0	1	2.1	11	22.9
<b>Casi siempre</b>	5	10.4	8	16.7	18	37.5	30	62.5
<b>Siempre</b>	43	89.6	40	83.3	29	60.4	6	12.5
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado de Cuestionario aplicado a las enfermeras del servicio de emergencia del H.N. “AAA” de Chiclayo, 2016.

El indicador vocación, definida como la voz interior que motiva al ser humano en la realización de una meta. Para enfermería significa, el sentirse comprometido en la tarea encomendada. En este indicador los profesionales de enfermería del servicio de emergencia un 89.6% (43 enfermeras), contestaron la categoría “siempre”, mientras que el 10.4% se agrupan en la categoría “casi siempre”. Dichas profesionales sienten que han elegido la carrera correctamente, les hace ayudar a la gente, se sienten realizadas y están a gusto siendo enfermeras.

Un segundo indicador tomado en cuenta dentro de los factores intrínsecos es el Desarrollo Personal y, abarca el conjunto de sesiones de aprendizaje otorgados por la organización, acorde con los principios éticos y morales de nuestra profesión. El profesional de enfermería refiere que el trabajo que realiza está relacionado con sus aspiraciones por lo cual siente una realización plena representado por un 83.3% (40 enfermeras), que contestaron “siempre” seguido de un 16.7% (8 enfermeras) que contestaron “casi siempre”. Las otras categorías no reportaron respuesta.

El crecimiento Profesional, para la investigación, se define como la acumulación de saberes que permitirá brindar un cuidado de calidad al paciente; respecto a este indicador, los datos obtenidos al aplicar el cuestionario fueron que, el 60.4% es decir 29 enfermeras contestaron “siempre”; mientras que un 37.5% que corresponde a 18 enfermeras contestaron la categoría “Casi Siempre”. Las enfermeras sienten que su trabajo es importante, le proporciona bienestar y le da sentido a su vida.

La Responsabilidad definida como, el grado de cumplimiento con la tarea encomendada y asumir las consecuencias que de ellos deriven. Al respecto se encontró que el 62.5%, (30 enfermeras), contestaron “casi siempre”; mientras que el 12.5% respondieron “siempre”, cabe resaltar que dentro de los factores motivacionales intrínsecos éste indicador tiene la categoría “a veces”, con un 22.9% equivalente a 11 enfermeras. Las respuestas están dispersas en diferentes categorías por lo que se asume que hay dificultad para cumplir con las tareas asignadas, que la distribución del trabajo en el área no es equitativa, y presentan nerviosismo al incremento de la carga laboral.

#### **4.1.2.2. Factores motivacionales extrínsecos**

Los factores motivacionales extrínsecos corresponden a las características del entorno al cargo y agrupa a las relaciones humanas, reconocimiento, salario, autonomía, recursos humanos y ambiente laboral, a continuación, se da a conocer los resultados obtenidos.

**Tabla 2**

*Factores motivacionales extrínsecos por categorías según relaciones interpersonales, reconocimiento, salario, autonomía, recursos humanos y ambiente laboral del H.N. “A.A.A.” 2016.*

Categorías	Factores motivacionales extrínsecos									
	Relaciones Interpersonales		Reconocimiento		Salario		Autonomía		Rr-hh y Ambiente Laboral	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>Nunca</b>	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
<b>Casi nunca</b>	0	0.0	2	4.2	4	8.3	0	0.0	3	6.3
<b>A veces</b>	4	8.3	15	31.3	23	47.9	11	22.9	23	47.9
<b>Casi siempre</b>	21	43.8	22	45.8	21	43.8	34	70.8	20	41.7
<b>Siempre</b>	23	47.9	9	18.8	0	0	6	6.3	2	4.2
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado a las enfermeras del servicio de emergencia del H.N. “AAA” de Chiclayo, 2016.

El indicador Relaciones Interpersonales, entendida como la interacción que se da entre dos o más personas a través de una comunicación asertiva; los profesionales de enfermería contestaron el 47.9% la categoría “siempre”, el 43.8% la categoría “casi siempre” y sólo el 8.3% la categoría “a veces”. Ellas asisten a reuniones sociales y otros eventos, son cordiales, se sienten a gusto con el trato de sus compañeros, y jefes, y perciben que hay una buena colaboración entre ellos.

El Reconocimiento es definido como el valor agregado que se le da al profesional de enfermería por la labor desempeñada, es una de las motivaciones externas de gran importancia. Al respecto se encontró que el, 18.8% eligieron la categoría “Siempre”, el 45.8% contestaron “casi siempre”, el 31.3% eligieron “A veces”, su labor es reconocida por las personas de su entorno, (jefes, pacientes y familiares), y están de acuerdo que el reconocimiento que se da a otras profesionales es porque lo merecen.

El Salario, definido como el pago monetario que recibe el trabajador por la culminación de una tarea, permitiéndole satisfacer sus necesidades. Las respuestas se concentran en “a veces” con un 47.9% “casi siempre” con un 43.8%,

y “casi nunca” con un 8.3%. Cabe señalar que la categoría “Siempre” y “Nunca” no registran respuesta. Es el único indicador que presenta esta característica. El aspecto económico para las encuestadas según las respuestas no constituyen un motivador externo, no perciben que el sueldo sea una recompensa al esfuerzo, ni la más grande motivación de su carrera, no satisface sus necesidades básicas, tampoco les gustaría trabajar después de haber cumplido la edad de jubilación.

La Autonomía como factor motivacional extrínseco se conceptualiza como, la libertad para tomar decisiones de manera acertada, buscando brindar un cuidado de calidad. Las categorías más frecuentes son “casi siempre” con un 70.8%, seguido por “a veces” con un 22.9%. Las profesionales de enfermería tienen libertad para tomar decisiones, aceptan sus sugerencias con agrado, durante la práctica tienen ideas innovadoras y sus jefes realizan retroalimentación ante sus decisiones equivocadas.

Respecto al indicador, Recursos Humanos y Ambiente Laboral, definida como la disponibilidad de personal que permita brindar un cuidado seguro y oportuno al paciente, que asociado a la mejora del ambiente laboral; permitirá incrementar el rendimiento de dichos profesionales. Ambos son aspectos importantes que el profesional de enfermería toma en cuenta al desarrollar su trabajo; así tenemos que, el 47.9% contestaron “a veces”, y el 41.7% “casi siempre”. Se deprimen y afligen cuando ven un pasadizo lleno de pacientes, hay falta de recursos humanos y materiales, el área donde labora no le brinda seguridad y comodidad, tampoco son agradables las condiciones ambientales.

#### **4.1.3.- Desempeño Laboral**

La variable dependiente es el desempeño laboral entendido como la aplicación de un conjunto de competencias para llevar a cabo la tarea propuesta; y comprende los siguientes indicadores: conocimiento, habilidades y destrezas, y actitudes.

**Tabla 3**

*Desempeño Laboral por categorías según conocimiento, habilidades, destrezas y actitudes de emergencia del H.N.” A.A.A” 2016.*

Categorías	Desempeño laboral					
	Conocimiento		Habilidades y destrezas		Actitudes	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>Nunca</b>	0	0.0	0	0.0	0	0.0
<b>Casi nunca</b>	0	0.0	0	0.0	0	0.0
<b>A veces</b>	5	10.4	3	6.3	0	0.0
<b>Casi siempre</b>	35	72.9	34	89.6	8	16.7
<b>Siempre</b>	8	16.7	2	4.2	40	83.3
<b>Total</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>	<b>48</b>	<b>100</b>

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado a las enfermeras del servicio de emergencia del H.N. “AAA” de Chiclayo, 2016.

El Conocimiento, viene a ser el conjunto de saberes actualizados que la enfermera ejecutará en su día a día, con la finalidad de preservar y recuperar la salud del paciente. Respecto al Conocimiento que poseen las enfermeras para desempeñar sus funciones; un 72.7% contestaron que “casi siempre” actualizan sus conocimientos, mientras que un 16.7% lo hacen “siempre”, seguido de un 10.4% que lo hacen “a veces”. Ellas aceptan tener los conocimientos actuales y necesarios para desempeñarse, toman decisiones con criterio científico, comparten información, conocimiento y recursos con otros integrantes del equipo de salud.

Las Habilidades y Destrezas, que se define como el “saber hacer”, de la enfermera, que se irán perfeccionando con la experiencia y la práctica diaria. Al respecto un 89.6% del personal de enfermería respondió “casi siempre”; y el 6.3% “a veces”. Ellas conocen el procedimiento de las actividades que realizan, las tareas las finaliza antes de terminar la jornada laboral, cumplen con su trabajo con oportunidad y calidad y reciben frecuentemente palabras de aliento por realizar bien su trabajo.

La Actitud, viene a ser el comportamiento de la enfermera frente a una situación determinada. Los datos obtenidos al aplicar la encuesta al profesional de enfermería reportan que el 83.3% contestaron “siempre” seguido por un 16.7% de “casi siempre”. Cabe resaltar que este indicador del desempeño es el único que reporta un porcentaje alto en la categoría “siempre”. Por lo tanto, las enfermeras del servicio de emergencia trabajan para el bien común con honestidad y confidencialidad, tienen iniciativa, son perseverantes, trabajan en equipo, se comunican asertivamente, controlan sus emociones, y tienen una actitud conciliadora en los conflictos del trabajo.

#### **4.2.- Discusión de los resultados**

Partiendo de la premisa, de que las personas altamente motivadas logran un mejor desempeño laboral, (Rueda Y. 2013), se ejecutó la presente investigación con la finalidad de determinar la relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral del profesional de enfermería que trabaja en un servicio de emergencia de Essalud.

Los resultados de esta investigación comprueba la hipótesis propuesta, en donde se afirma que el 36.3% de cambios en el desempeño son debido a los factores motivacionales, tanto intrínsecos como extrínsecos. Obteniéndose un coeficiente de correlación equivalente a 0.60249; indicando una correlación positiva moderada, pero, dichos resultados no dejan de ser interesantes. Aportes similares encontró Sánchez, M. (2010), demostrando una relación lineal entre las variables que es positiva, sobre todo de las categorías intermedia y alta respuesta de la variable desempeño laboral de los gerentes de enfermería, con sus análogos de la motivación de las enfermeras de cuidado directo (57,9% y 83,3%).

Respecto a los factores motivacionales intrínsecos vemos que el valor más alto es la vocación con un 89.6%, seguido por el desarrollo personal con un 83.3%, luego el Crecimiento Profesional con un 60.4% y con un bajo porcentaje la responsabilidad con un 12.5% todos ellos ubicados en la categoría “siempre” que según escala Likert le da el máximo puntaje (5).



Se infiere que las enfermeras de cuidado directo; su motivación intrínseca está presente en cada una de las actividades que realiza, manifestando satisfacción en el cargo que ocupan. Datos diferentes encontró en Colombia, Rueda Y. (2013) contando con la participación de 20 encuestados entre técnicos y enfermeras; en donde el 64% se encuentra “poco motivado”, un 23.6% se ubica en “moderada motivación” mientras que la alternativa “motivado” solo registra el 1.8% y ninguna respuesta se registra en la opción “altamente motivado”. El Hospital universitario “Dr. Ángel Larralde”, (lugar de la investigación), es un hospital público, lo cual explicaría en parte esta diferencia de contextos ya que en Colombia la mayoría de personal de salud migra hacia el sector privado que ofrece mejores condiciones laborales, mientras que, en Perú, es totalmente lo contrario.

Estos datos difieren con los encontrados por Oliveros, et al. (2015) concluyendo que la mayoría de trabajadores se motivan principalmente a partir de condiciones externas. Como lo sustentan los siguientes datos; que en las condiciones motivacionales internas, (logro, expectativa y promoción), el 6.6% de los sujetos se encuentran en un nivel alto, el 89.7% en un nivel medio y el 3.7% en un nivel bajo. Respecto a las condiciones motivacionales externas (autorrealización, dedicación a la tarea, y grupo de trabajo), encontró que el 22.5% se ubica en nivel bajo, un 33.9% un nivel medio y un 42.6% en un nivel alto. A diferencia de la presente investigación en donde la motivación interna es la que prevalece, y a mi parecer es un alcance importante porque la motivación interna es la que mueve el comportamiento y es la que perdura a través del tiempo, mientras que los estímulos externos favorecen una motivación efímera.

La calidad de un servicio se mide a partir de la motivación de sus trabajadores, pero en nuestra realidad (según datos de la encuesta: vocación 89.6%), la enfermera aún conserva esa mística de trabajo, esa razón de ser de la profesión, que muy a pesar de las condiciones laborales, sigue movilizando sus recursos para brindar un mejor cuidado. A continuación, analizaremos cada uno de los factores intrínsecos propuestos en este estudio.

Respecto a vocación el 89.6% contestaron “siempre” seguidas por un 10.4% de “casi siempre”, lo que hace inferir que las enfermeras del servicio de emergencia según la escala Likert tienen una alta vocación y se sienten identificadas con la profesión que han elegido ya que cada una de sus acciones refleja un acompañamiento permanente, (24 horas del día), durante la enfermedad.

Respecto al Desarrollo Personal las enfermeras contestaron “siempre” con un 83.3% lo cual se deduce que ellas se sienten realizadas con la labor que desempeñan. Es un indicador que tiene que ver con el aprendizaje brindado por la organización para lograr un mejor desempeño. Datos similares encontró Puertas de García et.al (2008), este autor lo define como percepción, es decir, si tienen una percepción de estima alta y perciben su labor como importante, motivo para incrementar esfuerzo hacia un mejor desempeño, el mayor porcentaje lo arrojó la alternativa Siempre con un 92,98%, Casi Siempre 3,5% y Nunca 3,5%. lo cual confirma una vez más que se cuenta con personal de enfermería comprometido e identificado con el fin de la profesión.

Datos similares encontró Barón, J. (2012), en un estudio sobre factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras de las micro redes (MINSA), califica al desarrollo personal como regular 37%, buena 28%, muy buena 19% y excelente con 16%. Las enfermeras de estas micro redes trabajan en el primer nivel de atención, (urbano- marginales), lidiando día a día con la falta de recursos materiales, escasez de personal, gastos de visitas domiciliarias que se asumen personalmente, factores que de algún modo afectan la motivación y el desempeño laboral.

En el indicador Crecimiento Profesional las respuestas se concentran en “siempre” con un 60.4% y “casi siempre” con un 37.5%, las enfermeras están motivadas a incrementar sus conocimientos para desempeñarse eficientemente; e incluso tienen expectativas de seguir estudios de post-grado. Datos similares encontró Barón, J. (2012), en donde el 58% de las capacitaciones recibidas anualmente son escasas y regulares, mientras que el 42% asume que son

suficientes. Si comparamos ambas instituciones (MINSA-ESSALUD), actualmente la que fomenta mayor capacitación es el MINSA buscando así fortalecer el primer nivel de atención, a diferencia de ESSALUD que por el sistema de turnos impide la asistencia permanente en cursos autofinanciados o aquellos programados por la institución, por otro lado, tampoco se cuenta con los permisos por capacitación por el tipo de contrato.

Las capacitaciones, en enfermería, no solo permiten mejorar las competencias sino también ubicación estratégica en un servicio. Según Puertas de García et.al (2008) respecto a que si se toman en cuenta la asignación de funciones de acuerdo a la preparación académica la mayor concentración de respuestas se dieron en “nunca” con un 56.14% y “algunas veces” con 33.33%. Este alcance es de importancia, por tratarse de un servicio crítico, el perfil de los profesionales debe ser ingrediente indispensable para la designación de recursos humanos con capacidad de organización, trabajo a presión y un buen control emocional (perfil de la enfermera emergencista).

La Responsabilidad, como factor motivacional intrínseco tuvo las siguientes respuestas: “siempre” con un 12.5%, “casi siempre” 62.5%, y “a veces” con un 22.9%. Incluye el cumplimiento de las actividades asignadas, el trabajo equitativo, y la carga laboral. La variación de respuestas entre casi siempre y a veces, responde en parte a los problemas de infraestructura, hacinamiento de pacientes; temas que se abordarán más adelante.

Así mismo, en los factores motivacionales extrínsecos sobresale las Relaciones Interpersonales con un 47.9% correspondiente a la categoría “siempre”. Reconocimiento con un 18.8%, el indicador Autonomía registra alto puntaje en la categoría “casi siempre” con un 70.8%, Recursos Humanos con un 47.9% en la categoría “a veces”. Cabe resaltar que el indicador Salario registra alto puntaje en la categoría “a veces” reportando un 47.9%.

Al hablar de las Relaciones Interpersonales, nos referimos a aquellas situaciones que hacen el trabajo agradable, solucionando desavenencias con los

compañeros; concentrando las respuestas en la categoría “siempre” con un 47.9% y “casi siempre” con un 43.8%. El ser humano es un ser social por naturaleza, y en el campo laboral cobra vital importancia, el sentirse aceptado por los amigos, acompañado y valorado; fomentando la motivación evidenciándose en un mejor desempeño laboral. Resultados diferentes obtuvo Puertas de García et.al (2008) donde el mayor porcentaje lo tiene la categoría “algunas veces” con el 52.56% y, “siempre” con un 24.56%.

Otro de los indicadores tomados en cuenta es el Reconocimiento, las enfermeras del servicio de emergencia contestaron en mayor porcentaje la categoría “casi siempre” con un 45.8% seguido de “a veces” con un 31.3% y “siempre” con un 18.8%. Este indicador contempla la valoración que hacen los jefes y compañeros frente a la labor que desempeña el trabajador. Puertas de García et.al (2008) respecto al reconocimiento obtuvo diferentes resultados, un 77.19% en la categoría nunca, el 21.05% en la categoría algunas veces. Resultados similares obtuvo Mireya, B. (2009) en su tesis doctoral con un 55.3% ubicados en la categoría “en desacuerdo” y “muy en desacuerdo” con las actividades de reconocimiento en el trabajo.

En la práctica se observa, que los jefes desatienden algunos detalles para con su personal, el aprovechar un logro de ellos para emitir palabras de aliento, felicitarlos, repercutiría positivamente en su motivación. Para el trabajador que ama lo que hace, el reconocimiento sincero implica más que un aumento de sueldo, un ascenso; esto contribuiría a mejorar su desempeño y apostar hacia una organización de éxito.

Respecto al indicador Salario el mayor porcentaje es “a veces” con un 47.9%, seguido de “casi siempre” con un 43.8%. Es uno de los indicadores que reporta variabilidad de respuestas y el mayor porcentaje en esta categoría. El aspecto económico cobra importancia, cuando te ayuda a satisfacer las necesidades básicas y esto varía según prioridades de las personas. Actualmente unos salarios beneficiosos y justos favorecen la retención de los trabajadores de salud y hacen

que disminuya la atracción de las oportunidades de empleo internacionales. (OMS 2008 pp: 13).

Para Barón, J. (2012), el 27% califica como regular el salario, y el 8% manifiesta que es buena a predominio de las enfermeras nombradas. Para Puertas de García et.al (2008) en relación que si la preparación académica refleja el salario recibido reportó la categoría “nunca” con 94.73% seguido por “algunas veces” con un 5.26%. Este tema causa opiniones encontradas, pero es nuestra realidad, existiendo diferentes regímenes laborales con marcadas diferencias en beneficios sociales, y la primacía de los trabajadores nombrados origina un clima de desigualdad de oportunidades y descontento entre trabajadores. Mireya, B. (2009) en su tesis doctoral evidencia que el 62% de la muestra está en “desacuerdo” y “muy en desacuerdo”, con su salario, que no refleja su antigüedad, sus vacaciones son injustas, carece de beneficios salariales entre otras falencias.

El indicador Autonomía, se define como la potestad en la toma de decisiones, se da cuando el profesional ha demostrado competencias cognitivas, técnicas, emocionales que le han permitido asumir retos, y ganarse la confianza de sus superiores, y los profesionales encuestados reportan el mayor puntaje en casi siempre con un 70.8% seguido de a veces con un 22.9%. Estos datos permiten inferir que la mayoría de profesionales de enfermería, del servicio de emergencia, han demostrado tener las competencias (habilidades blandas y duras), para desempeñar el cargo que ocupan.

Y para culminar los factores extrínsecos abordaremos el indicador Recursos Humanos y Ambiente Laboral que vendría a ser el generador de la motivación intrínseca, es decir un ambiente agradable favorece la disposición al trabajo; en donde las enfermeras del servicio de emergencia contestaron con mayor frecuencia la categoría “a veces” con un 47.9%, seguido de un 41.7% en “casi siempre”. Por su parte, Gueddes, C., & Azucena, M. (2012), ellos concluyen que el ambiente físico como: temperatura, ruidos, esfuerzo físico y disponibilidad de materiales para realizar el trabajo como causa de “bajo” rendimiento en el personal.

Los recursos humanos, hoy en día tan escasos, por la falta de presupuesto, el incremento desmesurado de la población asegurada, (especialmente de adultos mayores), y la infraestructura antigua de establecimientos de salud que no permite acogerlos como se merecen. Esta situación origina sentimientos de impotencia, y frustración en las enfermeras, que a la larga afecta su motivación y desempeño laboral al tratar de brindar un cuidado con calidad y calidez en estas circunstancias. Datos diferentes encontré, Barón, J. (2012), donde el 31% de enfermeras encuestadas consideran “bueno” el entorno laboral, el 16% lo considera “regular” y otro 16% lo califican como “excelente”; y al preguntarles sobre las instalaciones y/o ambientes donde laboran (iluminación, ventilación y distribución de ambientes) el 70% de enfermeras lo consideran “mala” y mientras que el 30% asume que son “adecuados” para trabajar.

Al referirnos a recursos humanos, si estos están acordes a lo estipulado por el Ministerio de Salud; Puertas de García, et al, (2008) en su estudio obtuvo “nunca” con un 52.63%, “casi siempre” con un 22.81%, y “algunas veces” con un 17.54%. También aporta datos sobre: si los recursos materiales existentes permiten realizar sus actividades, encontró que un 61.40% reporta la categoría “algunas veces”, la categoría “siempre” con un 15.79% y “casi siempre” con un 14.03%.

El Desempeño Laboral, definido como el conjunto de competencias que debe reunir un trabajador para desempeñar un determinado cargo. Para Balderas, M (1995), el desempeño laboral que es directamente el cumplimiento de las funciones, del quehacer diario enfermero. Para que un profesional tenga un buen desempeño laboral requiere ser competente; pero esto no garantiza siempre un buen desempeño profesional, ya que va a depender de las condiciones existentes en el medio laboral. (Urdaneta, Q. 2013).

Esta variable dependiente trata de recoger información relevante de cómo es la enfermera en su desempeño laboral; partiendo de la observación de comportamientos más no en resultados, para lograrlo se ha clasificado en

conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, para obtener un puntaje total y usando pruebas estadísticas, buscar la relación existente con la motivación.

Como primer indicador del desempeño, tenemos el conocimiento, (conjunto de saberes del enfermero), que al mantenerlos actualizados va a permitir brindar un óptimo cuidado al paciente, las encuestas aplicadas a los profesionales de enfermería reportaron un 72.9% en “casi siempre”, seguido por un 16.7% en “siempre” y un 10.4% en la categoría “a veces”. Los resultados evidencian un interés de los profesionales de enfermería no solo hacia la acumulación de conocimientos sino también a compartirlos con los compañeros, a tomar decisiones con criterio científico, y tener ideas innovadoras con repercusión en el cuidado brindado.

Las habilidades y destrezas corresponden al segundo indicador, las enfermeras concentraron sus respuestas en “casi siempre” con un 89.6% y un 6.3% en la categoría “a veces”. Se evidencia un grupo homogéneo en cuanto a la experiencia que tienen dichos profesionales, conocen sus actividades y lo cumplen con oportunidad y calidad, no es frecuente pedir ayuda al resto de compañeros para culminar su trabajo, así también las limitaciones del entorno no dificultan su desempeño.

Las actitudes como tercer indicador, la mayoría de respuestas se concentra en un 83.3% de la categoría “siempre” seguida de un 16.7% en “casi siempre”. El profesional de enfermería tiene una actitud aceptable frente al paciente y familia, trabaja por el bien común, en equipo, respetando la individualidad de los compañeros, y asumiendo siempre una actitud conciliadora. Según Chang, Y. (2010), afirma que una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Y esto lo evidenciamos en la práctica diaria; si comenzamos la faena recargados de energía negativa, absorbidos por los problemas, la permanencia se hace larga e interminable. Pero cuando nos rodeamos de estímulos positivos, palabras alentadoras, el tiempo transcurre velozmente, y nuestra satisfacción es plena.

Lucas, M (2014), en un estudio realizado en el Ecuador observó que el 62,5% tuvo un desempeño medio en los/las Líderes de Enfermería como consecuencia a la poca preparación en conocimientos sobre gerencia, coordinación, estrategias para motivar y déficit de recursos que permitan un desempeño óptimo en cada una de las áreas de servicios. (Lucas, 2014)

Es oportuno mencionar que en muchos estudios la operacionalización de la variable Desempeño, lo realizan con otras clasificaciones por lo que realizar comparaciones sin tomar en cuenta dichas condiciones puede sesgar la investigación, por lo tanto, es indispensable el desarrollo de estudios empleando instrumentos similares para comprobar la relación de estas dos variables. (Bisetti Tapia, J. A., & Vallejos Saldarriaga, J. 2015).

#### **4.3.-Relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral**

Igualmente, a fin de comprobar la relación entre las variables en estudio, con los valores de puntuación de la escala Likert se ploteó y graficó un diagrama de dispersión y realizó un análisis de regresión y correlación con lo cual se obtuvo el valor del Coeficiente de correlación “r” de Pearson y el Coeficiente de Determinación, que equivale a 0.60249, ( $p < = 0.05$ ), que nos indica una correlación positiva moderada.

En la figura 1, se visualiza la relación entre estas dos variables obteniendo un  $r^2$  (Coeficiente de Asociación) de **36.3** %, de cambios en el desempeño son debido a la motivación.



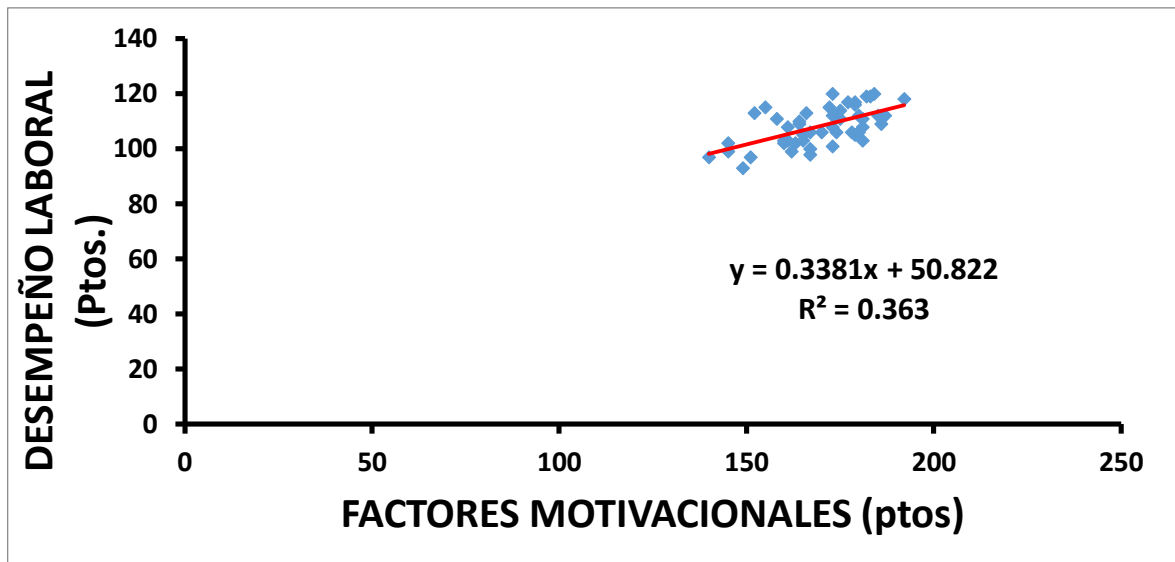


Figura 1. Relación entre Factores Motivacionales y Desempeño Laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del H.N. “Almanzor Aguinaga Asenjo”. 2016.

#### 4.4.- Contratación de Hipótesis

La relación entre los factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos con el desempeño laboral también fue analizado a través de una Prueba de Hipótesis para  $\chi^2$  (Chi Cuadrado) de Independencia de Criterios, con un nivel de significación de 5 % ( $\alpha = 0.05$ ) o  $p < 0.05$ , para lo cual se ordenaron las frecuencias de respuestas en sus categorías, considerando aquellas que tenían coincidencia, es decir si estaban motivados Siempre (SM) su desempeño laboral también debió ser Siempre (SM).

Los resultados de la prueba en la cual la hipótesis es que si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral se acepta, tal como se muestra en la tabla 4, donde el valor de  $p = 0.006$  es decir menor a  $\alpha = 0.05$ , por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula de la prueba, que es; que los criterios de clasificación es independiente, y se acepta la alternativa que es en este caso, que la Motivación y el Desempeño Laboral son dependientes.

**Tabla 4***Prueba de Hipótesis para  $X^2$  (Chi Cuadrado) de Independencia de Criterios.*

	<b>Motivación</b>	<b>Contexto</b>	<b>Total</b>
<b>CS</b>			
Observado	14	26	40
Esperado	19.23	20.77	40.00
% de Chisq	12.0%	11.1%	23.1%
<b>SM</b>			
Observado	11	1	12
Esperado	5.77	6.23	12.00
% de Ji <sup>2</sup>	39.9%	37.0%	76.9%
<b>Total</b>			
Observado	25	27	52
Esperado	25.00	27.00	52.00
% de Ji <sup>2</sup>	51.9%	48.1%	100.0%

11.87 Chi- square

1 df

.0006 p-value

.0006 Fisher Exact Probability

## CONCLUSIONES

1. Los Factores Motivacionales del profesional de enfermería que predominan son los intrínsecos, así tenemos en la categoría “siempre” a: Vocación (89.6), Desarrollo Personal (83.3%), Crecimiento Profesional (60.4%) y, La Responsabilidad con un (12.5%). Respecto a los factores motivacionales extrínsecos se encontró (en la misma categoría) a: Relaciones Interpersonales (47.9%), y Reconocimiento (18.8%) respectivamente.
2. En el Desempeño Laboral del profesional de enfermería, lo que predomina en la categoría “siempre” es Actitud (83.3%). Lo que guarda relación con la disponibilidad hacia el trabajo, afianzado por la motivación intrínseca.
3. Existe una moderada relación entre los factores motivacionales y el desempeño laboral, dado el valor de 0.60249 positivo resultante de la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson.

## **SUGERENCIAS**

1. A los gestores del talento humano, a que tomen en cuenta estos resultados en la elaboración de los planes de mejora institucional fomentando la motivación intrínseca, porque es la duradera, y es la que prevalece a través del tiempo, y solo así contaremos con personal de salud comprometidos con su trabajo y con los objetivos institucionales.
2. A los jefes de servicio que valoren a su personal a través del reconocimiento de su trabajo (de manera frecuente) ya sea a través de felicitaciones, distinciones, lenguaje etc., ayudando de este modo a fortalecer su estima personal.
3. Es importante que las autoridades conozcan el grado motivacional de otros integrantes del equipo de salud, asimismo, de otros servicios, que permita repotenciar el espíritu motivacional para mejorar la imagen de nuestra institución.
4. Socializar los resultados del presente estudio con nuestras autoridades y personal del servicio, con la finalidad de asumir retos y desafíos en el presente siglo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alderfer, C. (1969): "An empirical Test of a New Theory of Human Needs", *Organizational Behavior and Human Performance*, 4.
- Álvarez, L.M. (2008). *Concepción Teórico-Methodológica del desempeño profesional pedagógico del tutor de la educación preescolar en las condiciones de la Universalización*. La Habana: ISP "Manuel Ascunce Domenech".
- Alcántara, M. G. & Rivas, S. E. (2014). Factores motivacionales intrínsecos que promueven la satisfacción laboral del personal de Enfermería. *Revista Médica Electrónica PortalesMedicos.com*. Volumen X. Número 11 – junio 2015.
- Allport, G.W. (1935). *Attitudes*, en MURCHISON (ed.), *Handbook of social psychology*, Worcester, Clark University Press.
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación (6ª Edición)*. Caracas: Episteme.
- Arredondo, G. C. & Siles, G. José. (2009). Tecnología y Humanización de los Cuidados: Una mirada desde la Teoría de las Relaciones interpersonales. *Index de Enfermería*, 18(1), 32-36. Recuperado en 02 de julio de 2016, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962009000100007&lng=es&tlng=e](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962009000100007&lng=es&tlng=e).
- Barón, J. (2012). *Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red*, Tesis de pregrado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.
- Balderas, M. (1995). *Administración de los servicios de enfermería*. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana: 3ra Ed.
- Bisetti Tapia, J. A., & Vallejos Saldarriaga, J. (2015). *Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú*, 2015. Universidad César vallejo. Perú.
- Canales, F. Alvarado, E. y Pineda, E. (1998). *Metodología de la Investigación. Manual para el desarrollo del Personal de Salud*. México: Limusa, S.A.

- Cibeles Gonzales (2015, enero). Competencias profesionales en enfermería que desempeñan su labor en una unidad de cuidados intensivos. *Revista Iberoamericana de educación e investigación en enfermería*, n°1.
- Consejo Internacional De Enfermeras (CIE 2001). [Documento en línea]. Disponible en: <http://posgrado.upeu.edu.pe/csalud/revista/file/80-83.pdf> [Consultado 11 de febrero, 2016]
- Colan, Lee. J (2010) *Desempeño en tiempos difíciles*. México. Programas Educativos. S.A. de CV.
- Crespo, A., Olvera, G., y Ríos, T. (2002). *Eligiendo mi carrera. Un proyecto de vida*. México: UNAM.
- Chang, Y. (2010). Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClellan, en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
- Chiavenato, Idalberto (2.000) *Administración de los Recursos Humanos*. 5ta Edición. Colombia. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Primera Edición. México: Editorial McGraw – Hill.
- Engelbreton J. (2006) *Caring presence: a case study*. *Journal of Advanced Nursing*; 55 (6): 708-714.
- Fernández, B. (2013, julio12). Factores motivacionales e higiénicos de Herzberg en las empresas. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/factores-motivacionales-e-higienicos-de-herzberg-en-las-empresas/>.
- Gallardo, A.I. (2011, abril). Evolución del conocimiento en enfermería. Artículo de opinión. *Medwave* 2011 Abr; 11(04):e5001 doi: 10.5867/medwave.2011.04.5001.
- Gueddes, C. & Azucena, M. (2012). Factores ambientales que influyen en el bajo rendimiento laboral del personal de enfermería del Área Clínico quirúrgica del Hospital General Hosnag de la Ciudad de Guayaquil. Ecuador.
- Grensing, L. (1989). "Motivar sin dinero. Más fácil de lo que parece", en A. Dale Timpe *Motivación del Personal*, Plaza y Janes. Barcelona.
- Henriques, C. (2012). Competencias profesionales de los enfermeros para trabajar en Unidades de Cuidado Intensivo: Una revisión Integradora. *Rev. Latino-Am Enfermagem*; 20(1)

- Henderson, V. A. (1994): La naturaleza de la enfermería. Una definición y sus repercusiones en la práctica, la investigación y la educación. Reflexiones 25 años después. Mc Graw-Hill Interamericana de España S.A.
- Hernández, S. (2011). Introducción a la administración (5a. ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Herzberg, F. (1966). Work and the nature of man. Cleveland: World Publishing Company.
- Hernández, R. Fernández, C, y Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill.
- Hodgetts y Altman (2004). Factores motivacionales intrínsecos (6a. ed.). México: Editorial Mc Graw-Hill.
- Iglesias, M.L., & Lafuente, A. (2010). Asistencia al paciente agónico que va a fallecer en urgencias. Anales del Sistema Sanitario de Navarra, 33(Supl. 1), 173-191. Recuperado en 19 de octubre de 2016, de [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1137-66272010002200118&lng=es&tlng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272010002200118&lng=es&tlng=es).
- Juárez Ruiz, JL. (2007) Estudio de la motivación y satisfacción en los profesionales de enfermería y auxiliares de enfermería, en el Hospital Comarcal de Úbeda "San Juan de la Cruz". Biblioteca Las casas, 3(1). Disponible en <http://www.index-f.com/lascasas/documentos/lc0216.php> etc.
- Locke, E.A. (1968). Toward a theory of task motivation and incentives. Organizational Behavior and Human Performance.
- Lucas, M. (2014). Desempeño de los/las líderes de enfermería y la motivación del personal en el cumplimiento de actividades y la satisfacción de los usuarios del Hospital Fisco Misional Divina Providencia, cantón San Lorenzo provincia. Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Sede Esmeraldas.
- Maslow, A. (1943). Motivation and Personality, Tercera Edición. Barcelona Sagitario.
- McClelland, D.C. (1989). Estudio de la motivación humana", Madrid Narcea.
- McGregor. (1966). the human side of Enterprise" en Leadership and Motivation, MIT Press, Cambridge.

- Medina, Molina. (2014). Relación entre motivación y desempeño laboral del personal de enfermería servicio de cirugía Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa. (Tesis de Maestría) UCSM.
- Mireya, B. (2009) Motivación, satisfacción y desempeño laboral en profesionales de enfermería (Tesis Doctoral). Universidad de Deusto, San Sebastián Este, España.
- Naranjo P. M. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. *Educación*, 33() 153-170. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44012058010>.
- OIT. (Organización Internacional del Trabajo). Convenio núm. 149 de la OIT sobre el personal de enfermería: reconocer su aporte, considerar sus necesidades/ Organización Internacional del Trabajo: Ginebra: OIT; 2007. Disponible en: <http://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/sector/papers/health/convention149.pdf>
- Oliveros, J. Á., Fandiño, J. S., & Torres, Y. M. (2015). Factores motivacionales hacia el trabajo en el Departamento de Enfermería de un hospital de cuarto nivel en la ciudad de Bogotá. *Repertorio de Medicina y Cirugía. Revista Elsevier*, vol. 25. Núm. 2. Abril – junio 2016. Doi: 10.1016/j.reper.2016.03.004.
- OMS. (2008). Directrices: incentivos para los profesionales de atención de salud.
- Parra, L. y Paravic, K. (2002). Satisfacción laboral en enfermeras que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia. *Cienc. Enferm. [Revista en línea]* 8(2): 37-48. Disponible:[http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95532002000200005&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532002000200005&lng=es) [Consulta: 2016, mayo 10].
- Palella S., S. y Martins Pestana, F. (2004). Metodología de la Investigación Cuantitativa. Caracas: FEDUPEL.
- Puertas de García, M. Rodríguez, Y. Alvarado, A. Pineda, J., & Rodríguez, R. (2008). Factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería de sala de partos del Hospital Central Universitario "Dr. Antonio María Pineda". Barquisimeto: Biblioteca Las casas, 4.
- Peplau, H. (1990). Relaciones Interpersonales en Enfermería. Un marco de referencia conceptual en enfermería psicodinámica. Barcelona: Salvat.



- Pérez, M. (2009).” Motivación, Satisfacción, y Desempeño laboral en profesionales de enfermería Caso Hospitales tipo IV de la región Centrocidental de Venezuela. Tesis Doctoral. Universidad de Deusto. Facultad de Ciencias Económicas y empresariales.
- Piña, E. y Monsalve, B. (1992). Situación Actual de la Práctica de Enfermería en Venezuela, América Latina y el Mundo. Caracas: U.C.V. Escuela Experimental de Enfermería.
- Polit, H. (2001). Investigación Científica en Ciencias de la Salud: Principios y métodos. 6ª ed. México: Mc Hill Interamericana.
- Rueda, Y. (2013). Motivación del personal de enfermería para la calidad de cuidado de usuarios y usuaria. Universidad Nacional Experimental de los llanos central Rómulo Gallegos. Facultad de Enfermería.
- Rodríguez, G. (2007, enero) “Que son las competencias”. En contribuciones a la economía.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. Décima Edición. México: Pretince Hall.
- Salazar, M. (2009). La formación de competencias profesionales en el área de enfermería. Participante del Doctorado: Innovaciones Educativas 6ª término UNEFA. Caracas.
- Sánchez M. (2010) Desempeño laboral de los gerentes de enfermería y la motivación de las enfermeras de cuidado directo. Revista Electrónica de portales Médicos. Com. Volumen 10.
- Sainz, J. (2006). Dirección y Gestión de Recursos Humanos. Madrid: Editorial ESIC.
- Stacey, A. (1965).” La inequidad en el intercambio social”. Adv. Exp. Soc. Psicología. 62:335-343
- Trechera, J. L. (2005). Saber motivar: ¿El palo o la zanahoria? Consultado el 21 de febrero del 2016, de: <http://www.psicologia-online.com/articulos/2005/motivacion.shtml>
- Urdaneta, Q. O. & Urdaneta Q. M. (2013). Evaluación del desempeño y motivación del personal en los Institutos de Investigaciones de Salud Revista de Ciencias Sociales (Ve), vol. XIX, núm. 4, octubre-diciembre, 2013, pp. 672-682 Universidad del Zulia Maracaibo, Venezuela.

- Urcola, T. (2005). La Motivación empieza por uno mismo. Editorial ESIC. Madrid. España. p. 180.
- Vásquez, T.M. (2011). Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud, Centro Quirúrgico HRDLM, Chiclayo 2011.
- Vroom, V.H. (1964). Work and motivation. New York: Wiley & Sons.
- Yañez, G.R. Valenzuela, S. S. (2013). Conductas críticas para experimentar confianza en el liderazgo de enfermería en un hospital de alta complejidad. Aquichan; 13(2).

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....  
..... identificada con DNI....., declaro que acepto participar en la investigación “Factores motivacionales y el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Essalud”-Chiclayo 2016. Este estudio tiene como objetivo establecer la relación que existe entre los factores motivacionales y el desempeño laboral del profesional de enfermería de emergencia de un hospital de Essalud.-Chiclayo 2016.

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

---

**Firma del informante**

**DNI**

---

**Firma de la autora**

Fecha .....

## Anexo 2

### Encuesta sobre Motivación y Desempeño Laboral:

- ❖ A continuación, se presentan una serie de preguntas, elaboradas con el propósito de determinar la relación existente entre los factores motivacionales y el desempeño laboral del profesional de enfermería. Se le pide responder con sinceridad, claridad y absoluta libertad.
  
- ❖ Lea cada pregunta y marque con una "X" la alternativa que mejor refleje su respuesta.

#### Datos personales

1. Edad: ...
2. Sexo: M... F...
3. Estado civil: casada:..... Soltera... Viuda.... divorciada...  
Conviviente...
4. ¿Tienes hijos? ..... ¿Cuántos? ..... ¿Dependen de tu economía?.....
5. Tiempo de trabajo en la institución: .....
6. Tienes otro trabajo: si... no... ¿Cuál?.....
7. Tipo de contrato: 276... 728... CAS...
8. Grado de estudios: Bachiller... Maestría... Doctor...
9. Tienes estudios de especialidad: Si----- No----

## MOTIVACION LABORAL

5.-siempre      4.- casi siempre      3.- a veces      2.- casi nunca      1.- nunca

INDICADORES	siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	nunca
<b>A.- Vocación</b>					
1-Siento que he elegido mi carrera correctamente.					
2-Tengo gran interés por brindar ayuda a las personas que presentan algún tipo de enfermedad.					
3-Me siento realizada atendiendo a pacientes.					
4-Estoy a gusto siendo enfermera.					
<b>B.-Desarrollo personal</b>					
5-Mi trabajo es importante y me hace sentir pleno.					
6-Realizar este empleo contribuye a mi bienestar.					
7-Este trabajo tiene un significado positivo en mi vida.					
8-Estoy contento y satisfecho con el trabajo que realizo.					
9-Mi jefe tiene un buen comportamiento con los trabajadores del servicio.					
10-Me satisface trabajar en equipo con mis demás compañeros.					
<b>C.-Crecimiento Profesional</b>					
11-La naturaleza de mi trabajo exige mayor capacitación.					
12-Mi trabajo ha permitido desarrollarme profesionalmente.					
13-Tengo la sensación de que, lo que estoy haciendo no vale la pena.					
14-Aspiro a estudios de post-grado o capacitaciones continuas.					
15-Me satisface aprender cosas nuevas y aplicarlas con mis pacientes.					
<b>D.- Responsabilidad</b>					
16-En mi trabajo cumplo con las actividades asignadas.					
17-Ud. Considera que la distribución del trabajo en las diferentes áreas de la emergencia es equitativa.					

18-Me siento nervioso o tensionado en mi centro de trabajo debido a la carga laboral.					
19-Siento que me imponen muchísimas tareas o cosas que hacer en mi jornada laboral					
20-Mis jefes me han ayudado en problemas laborales.					
<b>E.- Relaciones Interpersonales</b>					
21-Asisto a reuniones sociales y otros eventos con mis compañeros de trabajo.					
22-Las relaciones con compañeros de trabajo son cordiales.					
23-Estoy a gusto con el trato que recibo de mis compañeros de trabajo.					
24-Percibo que existe una buena colaboración entre los compañeros de trabajo.					
25-Mi jefa tiene una buena relación laboral con el equipo de enfermería.					
<b>F.- Reconocimiento</b>					
26-Mis jefes felicitan mi trabajo frecuentemente.					
27-En mi trabajo soy una profesional reconocida.					
28-Los pacientes reconocen y valoran mi trabajo.					
29-Los familiares reconocen y valoran mi trabajo.					
30-El reconocimiento a otras colegas es porque verdaderamente lo merecen.					
<b>G.- Salario</b>					
31-Percibo que mi sueldo es una recompensa a mi esfuerzo.					
32-Mi sueldo satisface mis necesidades básicas.					
33-Hay posibilidades de avance salarial en este empleo.					
34-Necesito realizar turnos extras para cubrir mis gastos.					
35-El sueldo es la más grande motivación en la carrera.					
36-Me gustaría continuar trabajando a pesar de haber cumplido la edad de jubilación.					
<b>H.-Autonomía</b>					
37-En mi centro de trabajo tengo libertad para tomar decisiones.					

38-Ante una decisión difícil consulto con alguien que tiene experiencia.					
39-Mis jefes realizan retroalimentación ante mis decisiones equivocadas.					
40-En mi práctica diaria tengo ideas innovadoras.					
41-Mis jefes aceptan mis sugerencias con agrado.					
<b>I.- Recursos Humanos y Ambiente Laboral</b>					
42-Al ingresar a la emergencia, y veo un pasadizo lleno de pacientes me deprimó y aflijo.					
43-Siento tener recursos suficientes para hacer mi trabajo tan bien como desearía hacerlo.					
44- En mi servicio hay escasez de personal profesional (enfermeras) y no profesional (técnicos de enfermería).					
45- Considera agradables las condiciones ambientales del área donde trabaja.					
46-El área donde laboro me brinda seguridad y comodidad.					

## DESEMPEÑO LABORAL

**5.-siempre      4.- casi siempre      3.- a veces      2.- casi nunca      1.- nunca**

INDICADORES	siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
<b>A.- Conocimiento</b>					
47-Tengo dificultades para realizar mi trabajo por falta de conocimientos.					
48-Considero que tengo los conocimientos necesarios y suficientes para realizar las tareas propias de mi puesto.					
49-Mi trabajo requiere de mayor capacitación.					
50-Considero que tomo decisiones con criterio científico.					
51-Mis conocimientos al momento de aplicarlos son actuales e innovadores.					
52-En mi centro de trabajo, admiran el esfuerzo por capacitarme.					
53-En mi trabajo soy valorada porque ofrezco buenas sugerencias.					



54-Apoyo a los integrantes del equipo compartiendo principalmente información, conocimiento y recursos.					
<b>B.- Habilidades y destrezas</b>					
55-Conozco el procedimiento de las actividades que realizo.					
56-Mis tareas las finalizo antes de terminar la jornada laboral.					
57-Mi organización ofrece los recursos necesarios para realizar mi trabajo.					
58-Recibo frecuentemente de mis superiores palabras de aliento por desarrollar bien mi trabajo.					
59-En mi centro de trabajo si cometo un error solicito ayuda a mis superiores.					
60-Pienso que reunirme con mi equipo de trabajo es una pérdida de tiempo, porque no todos trabajan en la tarea encomendada.					
61-Cumplo con mi trabajo con oportunidad y calidad.					
62-Me agrada participar en las actividades de mi servicio.					
63-Pido ayuda frecuentemente a los demás para realizar mi trabajo.					
64-En mi servicio, las limitaciones del entorno (luz, hacinamiento, limpieza etc.) dificultan mi desempeño.					
<b>C.- Actitudes</b>					
65-Trabajo por el bien común, con honestidad, confidencialidad.					
66-En mi trabajo siempre demuestro iniciativa.					
67-En mi centro de labores es frecuente el celo profesional.					
68-Soy perseverante en mi trabajo, a pesar de las adversidades.					
69-Cuando se requiere hacer un trabajo en equipo me gusta cooperar.					
70-Participo con otros en la obtención de metas comunes, respetando diferentes opiniones y evitando competir.					
71-Apoyo a los integrantes del equipo compartiendo mi experiencia.					
72-Trato con amabilidad y respeto a los pacientes.					
73-Controlo mi carácter de tal modo que no se me escapan las cosas de mis manos.					
74-En los conflictos de trabajo tengo una actitud conciliadora.					



Anexo 3

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POST GRADO**

**SOLICITA:** APOYO PARA REVISIÓN Y  
ANÁLISIS DE INSTRUMENTO DE  
INVESTIGACIÓN

**SEÑOR(A)**

.....

**EXPERTO**

.....

**DISTINGUIDO PROFESIONAL:**

Gladis Bobadilla Asenjo, identificado con DNI #16667933, estudiante de la Maestría “Gestión de los Servicios de la Salud”, de la Universidad Cesar Vallejo de Chiclayo, ante Ud. Con el debido respeto me presento y expongo:

Que estando realizando el trabajo de investigación titulado: “Factores motivacionales y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Essalud” Chiclayo Abril-Octubre 2016 y, siendo una de las herramientas a aplicar un cuestionario sobre desempeño y motivación, destacando su experiencia profesional en este campo es que recurro a su honorable persona para solicitarle su valiosa colaboración consistente en la revisión y análisis de los ítems propuestos cuyo objetivo es: Determinar los factores motivacionales y su relación en el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Essalud Chiclayo, 2016.

Sus observaciones y recomendaciones como juez de validación serán de gran ayuda para la elaboración final de nuestro instrumento de investigación, agradeciéndole de antemano.

Esperando la debida atención a la presente, me despido de Ud.

Chiclayo 15 de Julio del 2016

---

Lic. Enf: Gladis Bobadilla Asenjo  
C.E.P: 23352

## JUICIO DE EXPERTOS

Cuestionario aplicado a las enfermeras (os) que laboran en el servicio de emergencia en un hospital de Essalud-Chiclayo

<b>ITEM</b>	<b>ACEPTADO</b>	<b>MODIFICADO</b>	<b>NO ACEPTADO</b>	<b>OBSERVACION</b>
01				
02				
03				
04				
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				

27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				
51				
52				
53				
54				
55				
56				
57				
58				

<b>59</b>				
<b>60</b>				
<b>61</b>				
<b>62</b>				
<b>63</b>				
<b>64</b>				
<b>65</b>				
<b>66</b>				
<b>67</b>				
<b>68</b>				
<b>69</b>				
<b>70</b>				
<b>71</b>				
<b>72</b>				
<b>73</b>				
<b>74</b>				

EXPERTO

.....

.....

DNI.....

OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

## CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL EXPERTO.....

ESPECIALIDAD.....

DNI .....

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión del cuestionario sobre motivación y desempeño elaborado por la estudiante de Maestría: Emilia Gladis Bobadilla Asenjo, quien está realizando un trabajo de investigación titulado: “FACTORES MOTIVACIONALES Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE ESSALUD” CHICLAYO, ABRIL-OCTUBRE 2016.

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho instrumento es válido para su aplicación.

Chiclayo, julio de 2016

.....

Nombre.....

DNI .....

**CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS**

NOMBRE DEL EXPERTO.....*Dra. Clauinel de Fatima Diaz Olano*  
ESPECIALIDAD.....*Especialista en Neonatología ⇒ Gerencia Sev. Salud.*  
DNI.....*16401939*.....

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión del cuestionario sobre motivación y desempeño elaborado por la estudiante de Maestría: Emilia Gladis Bobadilla Asenjo, quien está realizando un trabajo de investigación titulado: "FACTORES MOTIVACIONALES Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE ESSALUD" CHICLAYO, ABRIL-OCTUBRE 2016.

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho instrumento es válido para su aplicación.

Chiclayo *20* de julio de 2016

*Clauinel*  
.....  
Nombre.....*Clauinel de F. Diaz Olano*  
DNI.....*16401937*.....

**CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS**

NOMBRE DEL EXPERTO Orlando Idalio Barreto de la Cruz  
ESPECIALIDAD Enfermería Especialista en Salud Mental - Docente Universitario  
DNI 16410934

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión del cuestionario sobre motivación y desempeño elaborado por la estudiante de Maestría: Emilia Gladis Bobadilla Asenjo, quien está realizando un trabajo de investigación titulado: "FACTORES MOTIVACIONALES Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE ESSALUD" CHICLAYO, ABRIL-OCTUBRE 2016.

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho instrumento es válido para su aplicación.

Chiclayo de julio de 2016

Orlando Idalio Barreto de la Cruz  
Nombre Orlando Barreto de la Cruz  
DNI 16410934



**CONSTANCIA DE JUICIO DE EXPERTOS**

NOMBRE DEL EXPERTO..... *Enfo. D. Aronco Paul* .....

ESPECIALIDAD..... *Gerencia - Gerencia* .....

DNI *16214529* .....

Por medio de la presente hago constar que realicé la revisión del cuestionario sobre motivación y desempeño elaborado por la estudiante de Maestría: Emilia Gladis Bobadilla Asenjo, quien está realizando un trabajo de investigación titulado: "FACTORES MOTIVACIONALES Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE ESSALUD" CHICLAYO, ABRIL-OCTUBRE 2016.

Una vez indicadas las correcciones pertinentes considero que dicho instrumento es válido para su aplicación.

Chiclayo *18* de julio de 2016

*Paul*  
.....  
Nombre..... *Enfo. D. Aronco Paul* .....

DNI *16214529* .....

**1. DENOMINACION:**

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA RELACION QUE EXISTE ENTRE MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL SERVICIO DE EMERGENCIA DE UN HOSPITAL DE ESSALUD.

**2. AUTORA:**

Lic. Emilia Gladis Bobadilla Asenjo

**3. PROCEDENCIA:**

Chiclayo

**4. FORMA DE APLICACIÓN:**

Individual

**5. TIEMPO DE APLICACIÓN:**

10 minutos

**6. APLICACIÓN:**

Profesional de enfermería del servicio de emergencia

**7. SIGNIFICACION:**

Manejo de información de contenido

**8. ADMINISTRACION Y CALIFICACION:**

Se administró utilizando los siguientes materiales:

Hoja de respuesta

Lápiz o lapicero

**9. CONSIGNA:**

A continuación, se presentan una serie de preguntas, elaboradas con el propósito de determinar la relación existente entre los factores motivacionales y el desempeño laboral del profesional de enfermería. Se le pide responder con sinceridad, claridad y absoluta libertad. Lea cada pregunta y marque con una "X" la alternativa que mejor refleje su respuesta.

**10. EQUIVALENCIA:**

<b>SIEMPRE</b>	<b>5</b>
<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>4</b>
<b>A VECES</b>	<b>3</b>
<b>CASI NUNCA</b>	<b>2</b>
<b>NUNCA</b>	<b>1</b>

**11. OPCIONES DE RESPUESTA: EQUIVALENCIA**

INDICADORES MOTIVACIONALES INTRINSECOS	N° DE ITEMS	RESPUESTAS	PUNTAJE
VOCACIÓN	1-4	SIEMPRE	5
DESARROLLO PERSONAL	5-10	CASI SIEMPRE	4
CRECIMIENTO PROFESIONAL	11-15	A VECES	3
		CASI NUNCA	2
RESPONSABILIDAD	16-20	NUNCA	1

INDICADORES MOTIVACIONALES EXTRINSECOS	N° DE ITEMS	RESPUESTAS	PUNTAJE
RELACIONES HUMANAS	21-25	SIEMPRE	5
RECONOCIMIENTO	26-30	CASI SIEMPRE	4
ECONOMICOS	31-36	A VECES	3
AUTONOMIA	37-41	CASI NUNCA	2
RECURSOS Y AMBIENTE LABORAL	42-46	NUNCA	1

INDICADOR DEL DESEMPEÑO LABORAL: COMPETENCIAS	N° DE ITEMS	RESPUESTAS	PUNTAJE
CONOCIMIENTO	47-54	SIEMPRE	5
HABILIDADES Y DESTREZAS	55-64	CASI SIEMPRE	4
		A VECES	3
ACTITUDES	65-74	CASI NUNCA	2
		NUNCA	1

**12. DIMENSIONES:**

Factores Motivacionales Intrínsecos  
Factores Motivacionales Extrínsecos  
Desempeño Laboral: Competencias

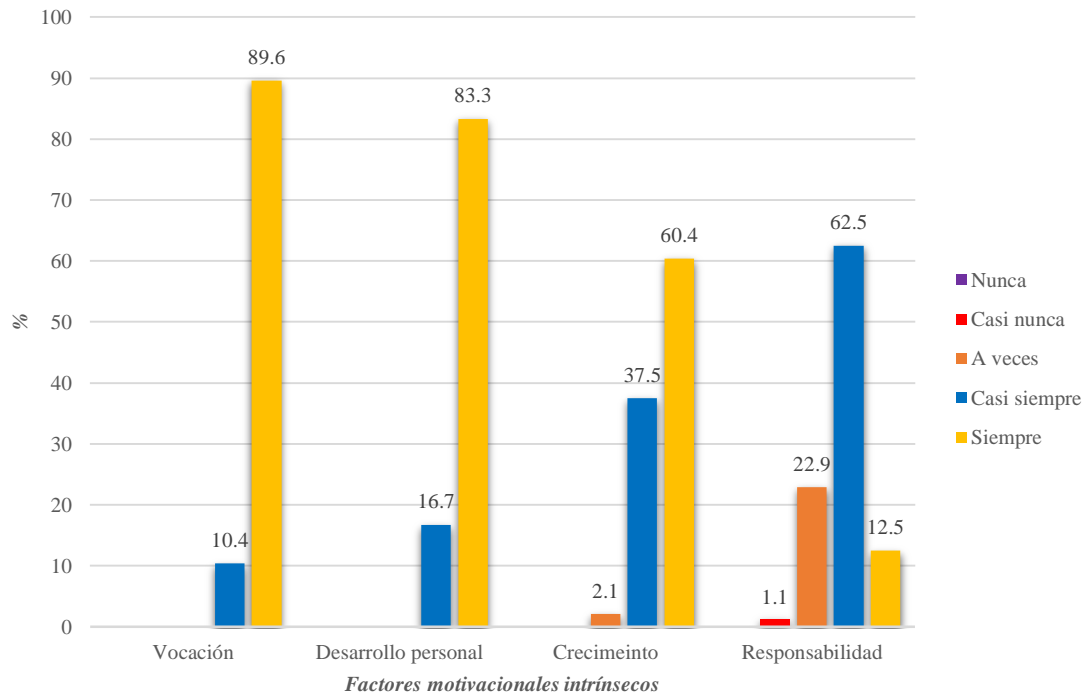
**13. FORMA DE VALIDACION:**

A través de juicio de expertos

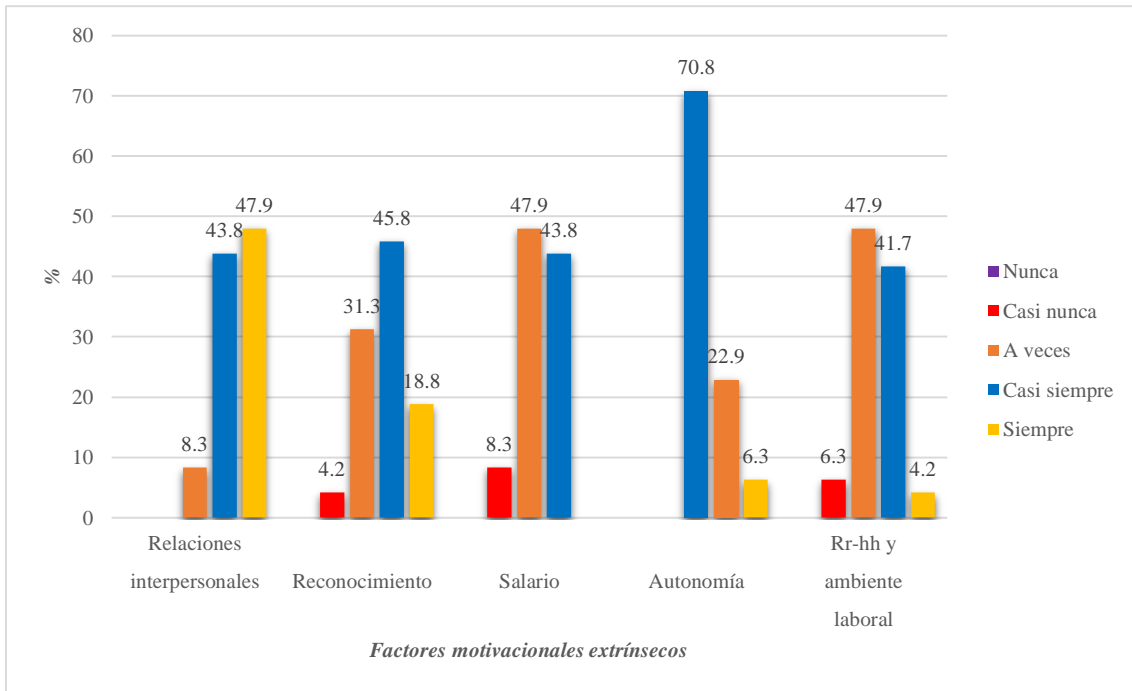
**14. CONFIABILIDAD:**

A través de una muestra piloto sometiendo sus resultados a la prueba Alpha de Cronbach.

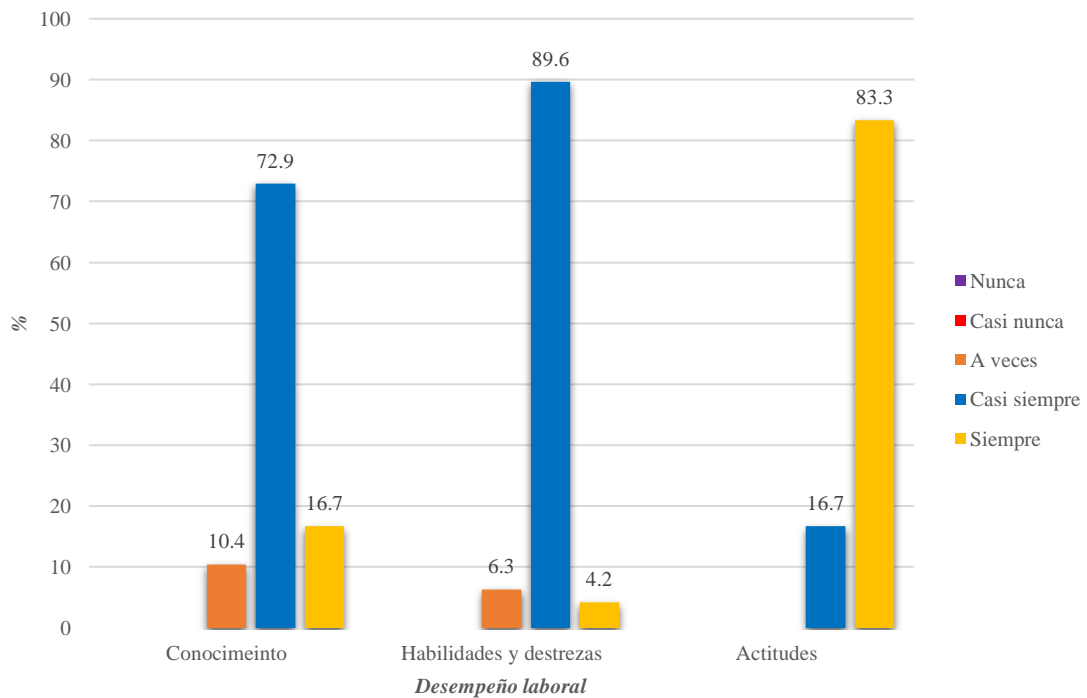
## Anexo 5: Figuras de los factores motivacionales y desempeño laboral



**Figura 1**  
*Distribución porcentual de los factores motivacionales intrínsecos por categorías.*



**Figura 2**  
Distribución porcentual de los factores motivacionales extrínsecos por categorías.



**Figura 3**  
Distribución porcentual del desempeño laboral por categorías.

## Anexo 6: Tablas según dimensiones

**Tabla 5**

*Frecuencia absoluta y relativa de las categorías de respuesta para la Dimensión Intrínseco del profesional de enfermería del servicio de emergencia del H.N. “Almanzor Aguinaga Asenjo”. 2016.*

<b>Dimensión intrínsecos</b>			
<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Relativa %</b>
Nunca	0		0.0
Casi nunca	1		0.5
A veces	12		6.3
Casi siempre	61		31.8
Siempre	118		61.5
<b>Total</b>	<b>192</b>		<b>100.0</b>

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado a las enfermeras del servicio de emergencia del H.N. “AAA” de Chiclayo, 2016.

La Dimensión Intrínseco, agrupa aquellos factores que tienen que ver con la satisfacción en el cargo y para determinar cuál de ellos es que aporta al desempeño, se le ha otorgado un puntaje de acuerdo a las categorías propuestas; encontrando que el 61.5% corresponde a la categoría “siempre”, el 31.8% a “casi siempre” y el 0.5% a la categoría “casi nunca”.

**Tabla 6**

*Frecuencia absoluta y relativa de las categorías de respuestas para la Dimensión Extrínseca de los profesionales de enfermería del servicio de emergencia del H.N. “Almanzor Aguinaga Asenjo”. 2016*

<b>Dimensión extrínseca</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Frecuencia relativa %</b>
Nunca	0	0.0
Casi nunca	9	3.8
A veces	76	31.7
Casi siempre	118	49.2
Siempre	37	15.4
<b>Total</b>	<b>240</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado a las enfermeras del servicio de emergencia del H.N. “AAA” de Chiclayo, 2016.

Una de las finalidades del presente estudio es establecer la relación entre las dos variables, por lo cual a la dimensión extrínseca se le ha otorgado una puntuación de acuerdo a las categorías más frecuentes, así tenemos que un 49.2% contestaron “casi siempre”, un 31.7% “a veces”, seguido por un 15.4% que corresponde a “siempre”.

**Tabla 7**

*Frecuencia absoluta y relativa de las categorías de respuestas para la Dimensión Competencias del profesional de enfermería del servicio de emergencia del H.N. “Almanzor Aguinaga Asenjo”. 2016.*

<b>Dimensión competencias</b>		
<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia absoluta</b>	<b>Distribución relativa %</b>
Nunca	0	0.0
Casi nunca	0	0.0
A veces	8	5.6
Casi siempre	86	59.7
Siempre	50	34.7
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Resultado del cuestionario aplicado a las enfermeras del servicio de emergencia del H.N. “AAA” de Chiclayo 2016

La variable dependiente, Desempeño Laboral, a través del puntaje de sus indicadores, ha permitido contar con un puntaje total en la dimensión competencias, que va a permitir realizar la correlación y medir el grado de relación con la variable independiente: Factores Motivacionales. Obteniendo que el 59.7% se ubica en “casi siempre”, el 34.7% en “siempre”, y el 5.6% en “a veces”.