



Motivación y desempeño laboral en el personal técnico de Enfermería de un Hospital público durante el año 2018

Anita Esther Romero Mestanza^{1*}: <https://orcid.org/0009-0003-2337-6852>

¹Universidad Cesar Vallejo, Perú

*Autor par la correspondencia: aromerome@ucvvirtual.edu.pe

Recibido: 27/10/2023

Aceptado: 10/12/2023

Publicado: 30/12/2023

Resumen

La motivación y el desempeño laboral en el personal técnico de enfermería de los hospitales públicos es importante por ser el personal que está en contacto directo con los pacientes y por ser uno de los grupos de personal más numeroso. El estudio tuvo alcance descriptivo. La muestra del personal técnicos de enfermería de un Hospital público de la ciudad de Chiclayo, fue de 110 trabajadores: 18 hombres y 92 mujeres de 30 a 50 años de edad. Los principales factores motivacionales fueron: remuneraciones y/o beneficios (81.82%), ambiente de trabajo positivo (72.73%), capacitaciones (70.91%), recibo de beneficios por el buen desarrollo de labores técnicas (40.91%) y reconocimientos por el buen desarrollo de sus labores técnicas (38.18%) respectivamente. Se concluyó que, el mayor nivel de desempeño laboral fue regular en el 48.18% del personal técnico en Enfermería.

Palabras clave: motivación, desempeño laboral, personal técnico, enfermería, hospitales públicos

Motivation and job performance in the technical nursing staff of a public hospital during 2018

The motivation and job performance of the technical nursing staff of public hospitals is important because they are the staff that is in direct contact with patients and because they are one of the largest groups of staff. The study had a descriptive scope. The sample of the technical nursing staff of a public hospital in the city of Chiclayo was 110 workers: 18 men and 92 women from 30 to 50 years of age. The main motivational factors were: remuneration and/or benefits (81.82%), positive work environment (72.73%), training (70.91%), receipt of benefits for the good development of technical work (40.91%) and recognition for the good development of their technical work (38.18%) respectively. It was concluded that the highest level of job performance was regular in 48.18% of the technical nursing staff.

Keywords: motivation, job performance, technical staff, nursing, public hospitals

Motivação e desempenho laboral na equipe técnica de enfermagem de um Hospital público durante o ano de 2018

A motivação e o desempenho no trabalho do pessoal técnico de enfermagem dos hospitais públicos é importante porque é o pessoal que está em contato direto com os pacientes e porque constitui um dos maiores grupos de pessoal. O estudo teve escopo descritivo. A amostra do pessoal técnico de enfermagem de um Hospital público da cidade de Chiclayo foi de 110 trabalhadores: 18 homens e 92 mulheres entre 30 e 50 anos. Os principais fatores motivacionais foram: remuneração e/ou benefícios (81,82%), ambiente de trabalho positivo (72,73%), treinamento (70,91%), recebimento de benefícios pelo bom desempenho do trabalho técnico (40,91%) e reconhecimento pelo bom desenvolvimento do trabalho das suas tarefas técnicas (38,18%), respectivamente. Concluiu-se que o maior nível de desempenho laboral foi regular em 48,18% do corpo técnico de Enfermagem.

Palavras-chave: motivação, desempenho profissional, pessoal técnico, enfermagem, hospitais públicos



I. INTRODUCCIÓN

El desempeño laboral y las habilidades recurrentes sean los que genera mayor atención en el diagnóstico; mostrando carencias en lo vinculado a procesos individuales y/o grupales, que son principalmente demandas de información de las áreas de Gestión del Talento Humano en las empresas en la actualidad y que a su vez son necesarias para realizar un perfil del funcionamiento psicológico de los colaboradores, equipos de trabajo y del sistema organizacional, para así optimizar el proceso de toma de decisiones (Álvarez, 1998; Guillén y Colab, 2000; Martínez, 2004).

El planteamiento de un diagnóstico organizacional supone como señala Rodríguez (1999), asumir una propuesta de Modelo Diagnóstico considerando niveles y aspectos del comportamiento con la finalidad de orientar esfuerzos en la optimización de los resultados organizacionales tanto a nivel de cultura, productividad como en satisfacción laboral (Rodríguez, 1999).

Un modelo de diagnóstico presentado desde el punto de vista de la psicología organizacional necesita tomar en cuenta las condiciones en el trabajo que se ofrecen para generar una mejora en el rendimiento de las personas que integran la organización, procesos psicológicos de la persona y del equipo, inherentes al cumplimiento de las actividades y tareas, así como el logro de resultados organizacionales como son la productividad, cultura y satisfacción laboral (Palma, 2002).

En este sentido, las investigaciones del clima organizacional de acuerdo a distintos autores podrían estar definitivamente vinculados a ciertas dimensiones de análisis inherentes al mismo y que en la actualidad han sido determinados por los autores como variables de evaluación y medición (Palma, 2002).

Además se considera agregar la carrera técnica de enfermería. La afirmación antes mencionada se sustenta en el trabajo asignado del técnico(a) de enfermería, que implica actividades técnicas con elevada responsabilidad, y a su vez estar en constante contacto con distintas enfermedades, inclusive el sufrimiento y hasta la muerte (Jofre y Valenzuela, 2005).

A lo presentado en el párrafo anterior, se necesita añadir que la labor realizada con personas enfermas y frágiles provoca una gran carga emocional. A este tipo de trabajo hay que agregarle la existencia de sobrecarga laboral, los conflictos que se generan por no tener autonomía para la toma de decisiones, las bajas remuneraciones, la falta de reconocimiento y de desarrollo profesional, las condiciones laborales, las relaciones con sus superiores y compañeros de trabajo, los problemas y requerimientos familiares, ya que se caracteriza por ser una profesión básicamente femenina y usualmente desarrollan doble turnos en distintas organizaciones del sector salud (Jofre y Valenzuela, 2005).

Las condiciones laborales mencionadas anteriormente influyen definitivamente en forma significativa sobre la satisfacción en el trabajo del enfermero(a) técnico(a) y en consecuencia en la calidad de atención que presta al paciente, a la familia y en general a la sociedad (Jofre y Valenzuela, 2005)..

Ante esta realidad, se muestra la necesidad que las organizaciones se preocupen por las condiciones de vida laboral de sus colaboradores, debido a que su salud se relaciona con la calidad de las prestaciones que entrega a los usuarios de sus servicios. Es más, a diferencia con otras profesiones en la que los riesgos laborales están bien definidos y se previenen con normas y leyes ya existentes, existe una casi inexistente conciencia de prevención en cuanto a esta profesión, quedando claro que las labores sanitarias traen un riesgo psicosocial que definitivamente afectará a la salud (Jofre y Valenzuela, 2005).

Es más, no se debe olvidar que el profesional técnico en enfermería es el primer profesional con el que se encuentra la paciente, razón por la cual los directivos de los establecimientos de salud necesitan tomarlos en cuenta, debido a que son la carta de presentación en el proceso de atención, a partir de ellos se generará o no altos niveles de satisfacción de los usuarios del servicio (Jofre y Valenzuela, 2005).

Es importante aclarar que, en todos los aspectos de la existencia del hombre, interviene la motivación como mecanismo para alcanzar objetivos y metas específicas, ya que representa un fenómeno universal



de la persona y a su vez es de gran trascendencia para las personas y la sociedad, en general se puede decir que es un tema de interés para todos en esta sociedad (Robbins, 2004 y Amorós, 2007).

La motivación, es un tema de gran relevancia para cualquier organización, si se aplica en el entorno laboral se puede obtener colaboradores altamente motivados, que se esfuerzan por elevar su desempeño. Un colaborador satisfecho que valora sus actividades y tareas asignadas, lo transmite y goza de servir a sus clientes, y si en caso no sea viable, entregará su mejor esfuerzo. La motivación consiste en generar y sostener culturas y valores corporativos que se orienten a un elevado desempeño laboral (Robbins, 2004 y Amorós, 2007).

La evaluación del desempeño es una técnica de dirección infaltable en el proceso de gestión administrativa. A través de ésta se puede ubicar situaciones problemáticas en el desarrollo del trabajo de las personas que laboran en una organización. El desempeño de los colaboradores es la aspecto fundamental para desarrollar la efectividad y la sostenibilidad de una institución (Robbins, 2004 y Amorós, 2007).

La evaluación del desempeño de un colaborador en el puesto al cual ha sido asignado, es útil para definir la existencia de dificultades en referencia a la supervisión de los trabajadores, a su integración a la institución, conflictos, como el desperdiciar del potencial de las personas quienes podrían desempeñarse mejor en un puesto determinado. En conclusión, puede afirmarse que la evaluación del desempeño es un factor relevante para saber si la política de gestión del talento humano de una empresa es la correcta (Robbins, 2004 y Amorós, 2007).

Por el motivo antes mencionado, un proceso de evaluación del desempeño conlleva beneficios tanto al que lo ejecuta como a los que se aplica el proceso. Para un supervisor, jefe, gerente y/o directivo en general, es de mucha relevancia evaluar a sus colaboradores, debido a que fruto de ese proceso se definirá las fortalezas y debilidades del personal a su cargo, y bajo el sustento de esa información, se podrá tomar medidas correctivas necesarias, así mismo establecer una comunicación fluida, directa y efectiva con ellos para mejorar su desempeño. (Robbins, 2004 y Amorós, 2007).

El presente estudio se realizó en un Hospital Público de la ciudad de Chiclayo. Este establecimiento de salud, se crea oficialmente como Hospital en el año 1851 y se hace progresiva su ampliación en función a la creciente población del Departamento de Lambayeque, Provincia del mismo nombre en el departamento de Lambayeque.

La misión del referido Hospital es brindar servicios integrales accesibles de salud individual y colectiva, en el proceso de salud – enfermedad de la población de la macro Región Norte Oriente del Perú, con calidad, equidad y eficiencia, contando con un equipo multidisciplinario calificado, competente y en proceso de capacitación permanente, desarrollando investigación y docencia.

Es meritorio afirmar que, desde su fundación a la fecha, este Hospital ha tratado de mejorar su calidad de servicio en todos sus niveles, contando con un gran número de profesionales en todas las áreas, en lo que respecta a los técnicos en enfermería son un total de 179 de los cuales 154 son mujeres y 25 varones, los cuales están distribuidos en los diferentes servicios y departamentos con los que cuenta dicho hospital.

Pues bien, en esta realidad problemática, el presente trabajo tiene como significación realizar por primera vez, en esta entidad de salud, un diagnóstico situacional inicial sobre los factores de motivación y su influencia respecto al desempeño laboral del personal técnico en enfermería, apoyado en concepciones actuales, sobre esta temática; abriendo la posibilidad de que los Jefes inmediatos y/o Gerentes puedan enriquecer sus políticas laborales a partir de las recomendaciones que sugiere la presente investigación.



1.1. Investigaciones vinculadas

Bowern et al (2003), desarrollaron una investigación con el “objetivo de “determinar si la estructura del equipo de Atención Primaria en el Reino Unido predice los procesos y si la estructura y los procesos condicionan los resultados que obtiene el equipo” (Bowern et al, 2003). El tipo de estudio realizado fue observacional a través de cuestionarios y una auditoria de intervenciones médicas (Bowern et al, 2003). Los resultados mostraron que existía mejor clima organizacional en el ejercicio a nivel individual que en el desarrollado en sociedades. “El ejercicio clínico tras períodos de mayor contratación proporciona la mejora en el manejo de las enfermedades crónicas. Niveles más elevados de clima del equipo estuvieron asociados con mejor cuidado clínico de la diabetes, con mejores evaluaciones de los pacientes sobre la práctica asistencial y con mejor autovaloración en innovación y en eficacia. Los equipos más grandes también se asociaron a un mejor cuidado clínico de la diabetes. El nivel de formación está asociado al deseo de innovación. La práctica individual estuvo asociada con mayor accesibilidad, pero con menor auto percepción de eficacia” (Bowern et al, 2003).

Grau et al (2005), realizaron una investigación con el objetivo de “estudiar la prevalencia del síndrome de desgaste profesional en los trabajadores sanitarios hospitalarios y valorar su relación con los factores personales y ambientales” (Grau et al, 2005). Para lograr el presente objetivo, se entregó un cuestionario a 2.990 empleados sanitarios de 5 hospitales de Girona, bajo la forma de una encuesta que incluía la medición del clima organizacional y el Maslach Burnout Inventory en el que se incluyen a su vez tres dimensiones: “Cansancio Emocional (CE), Despersonalización (DP), Baja Realización Personal (BRP)” (Grau et al, 2005).

Así mismo, es necesario mencionar que respondieron a los cuestionarios aproximadamente 1.095 trabajadores (47,8%). De todos ellos, en un 41,6% se observó un alto grado de cansancio emocional, especialmente en médicos y personal de enfermería; el 23% alcanzó un elevado nivel de despersonalización, básicamente en los médicos; y un 27,9% presentó una baja realización profesional, especialmente los técnicos y los médicos (Grau et al, 2005).

“El optimismo y la satisfacción profesional mostraron una relación inversa. El número de años de profesión, el optimismo, la valoración del encuestado sobre la utilidad del trabajo que realiza y la percepción de que se es valorado por los demás se relacionaron inversamente con un alto nivel de despersonalización. La baja realización personal se relacionó inversamente con el optimismo, la valoración de la utilidad del trabajo y el equipo de trabajo” (Grau et al, 2005). En la presente investigación se concluyó que mejorando el tipo clima organizacional, potenciar el optimismo así como la autoestima personal, bajaría el nivel de desgaste profesional en los centros hospitalarios (Grau et al, 2005).

Martínez; et al (2005), ejecutaron una tesis con el objetivo de “determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral del anestesiólogo en hospitales de concentración de Petróleos Mexicanos” (Martínez et al, 2005), para tal fin se utilizó un cuestionario aplicados a 22 anestesiólogos, en 2 sedes una en el norte y la otra en el sur, se presenta los resultados obtenidos: “La relación satisfacción / insatisfacción global en el anestesiólogo es de 59.16% / 40.5%. Se encontraron afectados en la insatisfacción la dimensión 4 (prestaciones de la empresa) con un 45.44% y en la dimensión 5 (ámbito laboral) con un 56.26%. No encontramos diferencias significativas en el nivel de satisfacción en relación con las variables: edad, antigüedad, categoría certificado con consejo o maestría” (Martínez et al, 2005).

Muñoz et al (2006), desarrollaron una investigación que tuvo como objetivo el de “describir la calidad de vida profesional (CVP) percibida por los trabajadores de atención primaria (AP) y el clima de la organización (CO) de sus centros, y conocer la influencia del CO sobre la CVP y las variables que explican esta relación” (Muñoz et al, 2006). Se utilizaron “dos cuestionarios anónimos auto administrados y validados en AP: CVP-35 (dimensiones: demandas, apoyo directivo y motivación) y CO (dimensiones: trabajo en equipo, cohesión y compromiso)” (Muñoz et al, 2006). Concluyeron que



el clima organizacional influye definitivamente en la calidad de vida profesional, principalmente en la motivación y el apoyo directivo. De otro lado, el compromiso organizacional mejora la motivación intrínseca fundamentalmente (Muñoz et al, 2006).

1.2. Teorías relacionadas al tema

La motivación se define como la fuerza que mueve a una persona a desarrollar una actividad o a lograr un determinado comportamiento en una situación específica (Amorós, 2007).

Se sabe que la actividad realizada en forma motivada se distingue de la actividad instintiva, en que en el primer caso implica voluntad de parte de la persona que la desarrolla; o sea, existe una razón o en todo caso un estímulo que mueven a la persona a realizar un acto en forma voluntaria (Koontz y Werkrich, 1999; Amorós, 2007)

1.2.1. Teorías motivacionales

Teoría de las necesidades de Maslow

La teoría de jerarquía de las necesidades del ser humano, desarrollada por Maslow, parte del supuesto que las personas actúan por necesidades, y lo que se pretende realizar en este apartado es mostrar la relevancia de esta teoría, y su trascendencia para el comportamiento humano en las organizaciones y por ende para el presente estudio. El punto de vista presentado por Maslow, aunque es muy extenso, representa para la administración de la gestión del talento humano, un importante modelo del comportamiento humano, sustentado en la carencia que a la persona a satisfacer la necesidad. Sin embargo, una vez que sea satisfecha bajará su relevancia y se activará el nivel superior siguiente. De esta manera una necesidad no tiene que satisfacerse completamente antes de pasar a la siguiente (Robbins, 2004 y Amorós, 2007).

Teoría bifactorial de Herzberg

El mencionado investigador explica la existencia de dos factores relacionados con la motivación, los factores de higiene, asociados a la insatisfacción y los factores motivadores, asociados a la satisfacción. Su teoría se sustenta en un equilibrio entre los dos factores mencionados anteriormente (Robbins, 2004).

Teoría motivacional de McClelland

Establece que muchas de las necesidades de los individuos se generan en su interacción con el entorno, si se analiza desde el punto de vista social, así como cultural. Es por esta razón que existirán personas con diferentes niveles de necesidades en relación a las conductas que han sido fruto del aprendizaje en el entorno donde se han desarrollado durante un lapso de tiempo. McClelland define un aspecto motivador a aquella necesidad o conjunto de necesidades que van a definir la forma de comportarse de una persona en su entorno. (McClelland, Citado por Rodríguez, 2009).

Según McClelland (McClelland, Citado por Rodríguez, 2009), las personas se comportan en relación a tres factores motivadores distintos. El primero de los antes mencionados es el motivador referido a la afiliación, que es el que mueve a las personas a desarrollar y promover relaciones de afabilidad y satisfacción con los demás. "A plazo largo este factor genera un clima laboral atrayente, que produce una gran influencia con los demás factores motivadores". (McClelland, Citado por Rodríguez, 2009)

De otro lado, el segundo factor es el motivador de logro, que lo conceptúa como el impulso que genera que los individuos se comporten con un direccionamiento claro a la búsqueda del mayor éxito posible en todas las labores que desarrollan. Las personas que se mueven por este factor, prefieren situaciones en las que se presentan metas desafiantes, pero les incomoda lograr el éxito basado en la suerte. Además, estas personas se esfuerzan por evitar las tareas muy difíciles. (McClelland, Citado por Rodríguez, 2009).



Por último, se tiene el factor motivador de poder, que se puede definir como el deseo de controlar a las demás personas y el entorno, logrando de esta forma la autoridad para modificar situaciones. (McClelland, Citado por Rodríguez, 2009)

Teoría ERC de Clayton Alderfer

Alderfer (citado por Amorós, 2007) muestra tres grupos de necesidades básicas. Para comenzar se presenta las necesidades de existencia, que abarcan a las que tenemos las personas para satisfacer las exigencias fundamentales que se originan de la existencia material. Para este nivel de necesidades, el autor adiciona lo que Maslow define como necesidades fisiológicas, así como de seguridad. (Macmillan Profesional, 2006).

En segundo lugar, el autor muestra las necesidades de las relaciones que son las que contiene las que la persona necesita para mantener relaciones interpersonales importantes. Los deseos sociales y status requieren la interacción con otras personas para alcanzar la necesidad de satisfacerlos, y en este caso específico se relacionan con el nivel de las necesidades sociales e inclusive de estima propuesta por Maslow (Mora, 2012).

1.2.2. Desempeño laboral

El desempeño de los trabajadores es considerado la piedra angular para generar la efectividad y el éxito de una organización, es por este motivo que hay un continuo interés por parte de las empresas por optimizar el desempeño de sus colaboradores mediante programas de capacitación, entrenamiento y formación de los mismos (Robbins, 2004). Siguiendo la misma idea, el desempeño laboral va a depender del comportamiento de las personas y por supuesto de los resultados obtenidos por ellos. Otro aporte relevante en la construcción del concepto de desempeño en el trabajo, es presentada por Stoner (Citado por Amorós, 2007), quien menciona que el desempeño en el trabajo, es la forma como los miembros de una empresa trabajan en forma eficaz.

Dimensiones del desempeño laboral

Participación del empleado: Se define como el proceso participativo que capitaliza toda la capacidad de los colaboradores y que está orientado a promover el compromiso con el éxito de la empresa en la que laboran. Lo anteriormente mencionado promueve en los empleados el involucramiento en el proceso en el cual forman parte a través de la toma de decisiones, promoviendo también y de esta manera, una mayor autonomía y control sobre su trabajo, alcanzado de esta forma una elevada motivación y compromiso organizacional, mejorando su productividad y generando satisfacción con su trabajo (Chiavenato, 2002).

Formación de desarrollo profesional: Los colaboradores se sienten más motivados por su crecimiento y desarrollo personal, así como profesional, lo cual es positivo para su rendimiento y a su vez, es fundamental para la prevención de riesgos que tengan una naturaleza psicosocial (Chiavenato, 2002). “El desarrollo profesional tiene su origen en la planeación de la carrera y comprende los aspectos que una persona enriquece o mejora con vista a lograr objetivos dentro de la organización. Se puede dar mediante esfuerzos individuales o por el apoyo de la empresa donde se labora”. (Chiavenato, 2002).

Adecuación / ambiente de trabajo: “Es importante sentirse cómodo en el lugar de trabajo ya que esto nos da mayores posibilidades de desempeñar nuestro trabajo correctamente. La adecuación del trabajador al puesto de trabajo consiste en incorporar en un puesto de trabajo concreto a aquella persona que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y que, además, esté motivada e interesada por las características del mismo” (Chiavenato, 2002).



Factores de motivación y su relación con el desempeño laboral

En este aspecto, se hace referencia al sistema de remuneraciones y a las políticas de promociones, así como ascensos que se tiene en una empresa. Este sistema necesita ser percibido en forma justa por parte de los colaboradores, con el fin de generar satisfacción en ellos, el cual no debe generar ambigüedades y fundamentalmente necesita guardar una relación estrecha y positiva con respecto a sus expectativas (Chiavenato, 2002 y Robbins, 2004).

Es necesario agregar que en casi todas las teorías contemporáneas motivacionales se reconoce que los trabajadores no se caracterizan por ser homogéneos, todos tienen distintas necesidades, así como difieren en cuanto a sus actitudes, personalidad y otras variables individuales relevantes (Chiavenato, 2002 y Robbins, 2004).

Es importante que los colaboradores perciban que las recompensas son proporcionales a la cantidad y calidad de esfuerzo invertido. Chiavenato (2002) expresa que en “el sistema de recompensa se deberá ponderar probablemente los insumos en diferentes formas para encontrar las recompensas adecuadas para cada puesto de trabajo. Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato” (Chiavenato, 2002).

“Los gerentes tendrán que usar sus conocimientos de las diferencias entre los empleados, para poder individualizar las recompensas, en virtud de que los empleados tienen necesidades diferentes, lo que sirve de reforzador con uno de ellos, puede ser inútil con otro, esto hace que las personas se den cuenta que se aprecia sus aportaciones, mencionamos algunas de las recompensas que se usan: el monto de paga, promociones, autonomía, establecimiento de metas y en la toma de decisiones” (Robbins, 2004).

Objetivo: Determinar la motivación y el desempeño laboral del personal técnico de enfermería de un Hospital Público de la ciudad de Chiclayo.

II. METODOLOGÍA

2.1. Diseño de la investigación.

El presente estudio tiene un alcance descriptivo ya que busca indicar la fuerza y la dirección de una relación lineal entre las dos variables del estudio motivación y desempeño laboral. (Hernández, Fernández & Bautista, 2006).

A la vez se trata de un diseño no experimental de tipo Transversal porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, teniendo como propósito describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado, sin intervenir en el ambiente.

2.2. Población y muestra.

Población: La constituyeron 179 técnicos en Enfermería (148 nombrados y 31 contratados). De los cuales 154 son mujeres y 25 son hombres.

Muestra: Participaron en esta investigación técnicos de enfermería de un Hospital público de la ciudad de Chiclayo, lo que asciende a 110 trabajadores, 18 hombres y 92 mujeres desde los 30 años de edad hasta 50 años de edad.

Validez y confiabilidad del instrumento Para el análisis de la validez y confiabilidad del instrumento utilizado para la captación de los datos del estudio, se trabajó una prueba piloto constituida por 30 técnicos de enfermería de la muestra calculada, a quienes se les aplicó el cuestionario y se desarrolló el análisis de reactivos. Los instrumentos tuvieron un coeficiente alto de Alfa de Cronbach mayores a 0.88



III. RESULTADOS

En la Tabla N° 01, se puede observar los principales factores motivacionales según la percepción de la población motivo de estudio, los cuales son: remuneraciones y/o beneficios (81.82%), ambiente de trabajo positivo (72.73%), capacitaciones (70.91%), recibo de beneficios por el buen desarrollo de labores técnicas (40.91%) y reconocimientos por el buen desarrollo de sus labores técnicas (38.18%) respectivamente.

Tabla N° 01. Principales factores motivacionales según la percepción de la población motivo de estudio año 2018

Principales factores motivacionales	Porcentajes incluyentes
Remuneraciones y/o beneficios	90 (81.82%)
Reconocimientos por el buen desarrollo de sus labores técnicas	42 (38.18%)
Recibo beneficios por el buen desarrollo de mis labores técnicas	45 (40.91%)
Ambiente de trabajo positivo	80 (72.73%)
Capacitaciones	78 (70.91%)
El trabajo que realizo me permite ganar experiencia	72 (65.45%)
Se puede contar con la gente de mi grupo de trabajo para cumplir compromisos	62 (56.36%)
El desarrollo de mi trabajo satisface las expectativas de mis superiores	48 (43.64%)
El desarrollo de mi trabajo satisface las expectativas de los usuarios externos (clientes)	72 (65.45%)

Fuente: Elaboración propia

Se observa que el 40.91% del personal técnico de enfermería mostraban motivación alta y el 59.09% motivación baja. De igual forma, se tiene la clasificación del desempeño laboral: bueno: 25 – 30; regular: 16 – 20; Malo: 10 – 15.

Tabla N° 2. Nivel de desempeño laboral del personal técnico de enfermería de un Hospital público de la ciudad de Chiclayo año 2018

Desempeño laboral	Número	Porcentaje (%)
Total	110	100.00
Bueno	41	40.91
Regular	53	48.18
Malo	16	10.91

IV. DISCUSIÓN

En la actualidad, el hombre necesita ser reconocido por lo que hace. De esta manera, se mantendrá diligente. Los buenos comportamientos se conservan a través del esfuerzo positivo (motivador); por ello, es básico señalar la necesidad de estimular a los individuos y a los grupos de trabajo a fin de lograr el mejor desempeño de los mismos en la organización. En consecuencia, la organización debe mostrar una sincera satisfacción y admiración por el trabajo que ejecuta su personal, y elogiarlo explícitamente por un desempeño extraordinario.

De esta manera surgió el interés de trabajar este tema para determinar la asociación entre la motivación y el desempeño laboral del personal técnico de enfermería de un hospital público.



Analizando nuestros resultados, podemos observar que el 81.82% de los trabajadores reciben una remuneración digna de sus labores, la cual motiva a los trabajadores. Según la teoría de Alderfer (modelo ERG), citado por Amorós (2007), enfocado en las necesidades básicas que se satisfacen (el alimento, el agua, la remuneración, las prestaciones y las condiciones de trabajo como motivadoras del desempeño del personal técnico en las labores que realice), el personal con el que cuenta dicha empresa es técnico; por lo tanto, reciben una remuneración básica, y en algunos casos inferiores, ya que son contratados por actividades a desarrollar.

Es preciso mencionar que Alderfer (citado por Amorós, 2007) en el 1969, llevó a cabo una revisión de la teoría de las necesidades de Maslow, la cual se convertiría en su teoría ERG: existencia, relación y crecimiento (*growth*, en inglés). La revisión efectuada por el autor tuvo como resultante la agrupación de las necesidades humanas en las tres categorías mencionadas y pasó a denominarse teorías de Clayton Alderfer

Podemos observar que el 40.91% del personal técnico en enfermería encuestado respondió que reciben beneficios por el buen desarrollo de sus labores técnicas, lo que se relaciona con el modelo de McClelland (modelo de motivación de logros, 1965), citado por Amorós (2007). Entonces, se puede relacionar con este modelo que afirma que las personas están motivadas de acuerdo con la intensidad de su deseo de desempeñarse en términos de una norma de excelencia o de tener éxito en situaciones competitivas. Por lo tanto, los beneficios por el buen desarrollo de sus labores técnicas son considerados la principal fuente de motivación del personal técnico.

De igual forma, se observa que el 70.91% de los encuestados responden que reciben capacitaciones para un mejor desarrollo de su trabajo, aunque esto solamente se dé 2 a 3 veces al año. Según Herzberg (teoría de la motivación higiene), citado por Amorós (2007), las capacitaciones son un factor motivador intrínseco; por lo tanto, son un factor motivador para el personal técnico de dicha empresa. En vista de que es uno de los factores motivacionales más importantes, la frecuencia de estas capacitaciones tendría que aumentarse.

Al orientar el tema de motivación dentro del manejo de recursos humanos, concordamos con que la motivación busca fundamentalmente resaltar lo mejor de cada persona. Es decir, abarca desde las necesidades primarias, alentando las iniciativas individuales, hasta recompensar los logros.

Esta preocupación por el conocimiento del ser humano es necesaria para poder realizar un manejo adecuado del recurso humano. En el caso de gerentes, jefes o personas que tienen bajo su responsabilidad a personas, deben manejar eficientemente programas sobre motivación, los cuales buscan que el ser humano sea más competitivo y pueda cumplir los objetivos y metas institucionales con el fin de crear y mantener permanentemente un ambiente de trabajo positivo.

La motivación depende que las personas tengan objetivos claros, desarrollen la automotivación, y que los jefes retribuyan sus esfuerzos con recompensas justas y oportunas, que el o los gerentes faciliten o creen los medios y condiciones favorables para que pueda desarrollarse favorablemente la motivación y no la dificulten, para que se puedan cumplir los objetivos personales y empresariales.

Vargas (2007), por su parte, puntualiza en su estudio sobre la motivación laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores, que es conveniente utilizar estrategias motivacionales para fomentar en los trabajadores el interés por sus ocupaciones.

Por su parte, Pérez (2009) demuestra lo fundamental que puede ser la motivación laboral para propiciar un ambiente de satisfacción donde se les ofrezca a los trabajadores incentivos que mejoren sus desempeños.

La evaluación del desempeño laboral busca conocer el estándar de desempeño del trabajador de acuerdo a ciertos parámetros que se establecen para tal fin, como una forma de medida del desempeño que tiene



el recurso humano en las diferentes actividades tareas que realiza. Sin embargo, existen factores internos y externos que inciden en este desempeño que tenga dentro de la empresa (Torres, 2005).

Sobre este tema, se ha revisado que los diferentes autores han conceptualizado el desempeño laboral como el efecto neto del esfuerzo de una persona que se ve modificado por sus habilidades, rasgos y por la forma en que percibe su papel. Así, el esfuerzo es sinónimo de gasto de energía, sea física o mental, o de ambas, que es utilizada cuando las personas realizan su trabajo, por lo que se puede concluir que el rendimiento profesional de las personas varía según sus esfuerzos, habilidades, rasgos y direccionalidad en que este se realice (Arias, 2004; García y Rondón, 2008).

Es conveniente que entendamos que el desempeño laboral tiene diferentes factores incidentes en el mismo, como pueden ser factores motivacionales, ampliamente conocidos, o la existencia de fuerzas ambientales que puedan estar incidiendo en su desempeño. Cuando son ambientales, muchas veces pueden ser consideradas como pretextos para excusar la baja producción del trabajador, otras como malas condiciones de trabajo, equipos defectuosos, falta de cooperación, supervisión defectuosa e información insuficiente obstaculizan el verdadero rendimiento del trabajador.

Así mismo, con respecto a los sistemas de evaluación sobre el desempeño laboral, existen diferentes enfoques y los especialistas han planteado una serie de formas de evaluación, las mismas que coinciden en que miden el esfuerzo desplegado por el trabajador y tienen aspectos importantes que tratan de medir lo que hace el trabajador como parte del cumplimiento de sus obligaciones, identifican fortalezas y debilidades del trabajador. Estas evaluaciones deben ser aplicadas por personal capacitado, periódicamente, y, sobre todo, se debe dar retroalimentación al personal evaluado para que se puedan corregir fallas.

García y Rondón (2008), en su estudio titulado “La relación de la motivación y el trabajo de equipo del personal administrativo que labora en el decanato de la Facultad de Ciencias y Tecnología de la Universidad de Carabobo”, observaron que, entre los factores que inciden en la satisfacción, está el proceso de comunicación efectiva que les permite a los trabajadores desarrollar una percepción más favorable de las condiciones de trabajo en equipo.

Llegaron a la conclusión de que existe una relación directa entre la motivación y el trabajo en equipo. En el presente estudio, se analiza la relación entre la motivación y el desempeño laboral, donde este último es un elemento equiparable al desempeño laboral, pues existe entre estas dos variables una relación significativa, lo que corrobora el estudio de García y Rondón (2009).

Pérez (2009) realizó un estudio titulado “Las necesidades motivacionales como un factor clave en el rendimiento laboral del personal administrativo de la clínica La Milagrosa”. La investigación fue de carácter descriptivo y concluyó que existe un problema de desempeño por faltas de motivación en la organización, debido a que el interés del empleado es que la clínica cubra las necesidades de reconocimiento y aprobación por el trabajo que realiza. En esta investigación, se demuestra lo fundamental que puede ser la motivación laboral para propiciar un ambiente de satisfacción donde se les ofrezca a los trabajadores incentivos que mejoren sus desempeños. Para nuestro estudio se observa que los niveles de motivación y desempeño se caracterizan en el nivel bajo, lo que muestra acuerdo con el estudio de Pérez.

La presente investigación concluye en que existe un alto índice de descontento por el personal, ya que el ingreso que perciben no le parece acorde con las funciones que cumple en los departamentos de administración y recursos humanos. Por tal motivo, cree que sus necesidades motivacionales se encuentran medianamente satisfechas. En nuestro estudio, se estableció un nivel de motivación baja.

Por ello, es conveniente que se realicen sondeos sobre la satisfacción del cliente externo (usuario del servicio o paciente) y externo (trabajador) para que los gerentes o médicos jefes propongan estrategias encaminadas a mejorar la satisfacción de sus trabajadores, lo que se verá traducido en un mejor desempeño laboral.



V. CONCLUSION

Los principales factores motivacionales, según la percepción de la población motivo de estudio, fueron las remuneraciones y beneficios, el ambiente de trabajo y las capacitaciones. El mayor nivel de desempeño laboral fue regular en el 48.18% del personal técnico en Enfermería.

Referencias

- Álvarez, M (1998): El Liderazgo de la Calidad Total. España: Editorial Escuela Española.
- Amorós, E. (2007). Comportamiento organizacional: En busca del desarrollo de ventajas competitivas. EUMET. NET. Universidad de Málaga. Málaga. Recuperado de: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/>
- Amorós y Carrasco et al (2007). Comportamiento humano en las organizaciones del norte del Perú. Editorial EUMED. Málaga. Recuperado de: [file:///E:/Users/Eduardo%20Amoros/Downloads/COMPORTAMIENTO%20HUMANO%20EN%20LAS%20ORGANIZACIONES%20DEL%20NORTE%20DEL%20PERU%20\(1\).pdf](file:///E:/Users/Eduardo%20Amoros/Downloads/COMPORTAMIENTO%20HUMANO%20EN%20LAS%20ORGANIZACIONES%20DEL%20NORTE%20DEL%20PERU%20(1).pdf)
- Bedodo y Giglio (2007). Motivación Laboral y Compensaciones: Una investigación de Orientación Teórica: Trabajo de Grado. Universidad de Chile.
- Bowern P, Campbell S, Bojlke C, Sibbald C (2003). Estructura del equipo, el Clima Organizacional y la Calidad de la atención en atención primaria en el Reino Unido: Un estudio observacional. *Qual Saf Health Care*; 12: 273-9.
- Cabrera A, Gómez M (2002). "La sexta fuerza competitiva: ¿Cómo gestionar las personas en el siglo XXI?", en Revista de Empresa. No. 1. Fundación Instituto de Empresa en colaboración con la Iberoamerican Academy of Management, Pp. 17-27.
- Carrasco, J. A. & Rubio, A. (2012), "Análisis de las prácticas de recursos humanos en las PyMEs familiares de éxito", En: Revista de Empresa, 22: 20-35. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1872/187226257007.pdf>
- Chafloque, B. M. G. L., & Sotomayor, M. D. C. (2015). Motivación y su relación con el desempeño laboral de la Enfermera Servicio de Neonatología Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8660/Llagas_CMG.pdf
- Chaparro E, L (2006). COPYRIGHT 2003 Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Ciencias Economicas. This material is published under license from the publisher through the Gale Group, Farmington Hills, Michigan. All inquiries regarding rights should be directed to the Gale Group. (Hide copyright information) Motivación laboral y clima organizacional en empresas públicas y privadas. *Revista Innovar*.
- Chiavenato, I. (1994). Administración de Recursos Humanos. Bogotá: Mac Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión del talento humano. Bogotá: McGRAW-HILL.
- Espino Ruiz, A. Y. (2014). Los factores motivacionales que influyen en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital Regional de Cajamarca: una propuesta de programa de motivación-2014. Recuperado de: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/739/T%20658%20E77%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ferreira, K. (2007). Clima organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Médico del Servicio de Cirugía del Hospital Egor Nucete, San Carlos, estado Cojedes. Tesis de Post-Grado no publicada. Universidad Santa María. Caracas.
- García y Rondón (2008). La Relación de la motivación y el Trabajo de equipo del Personal Administrativo que Labora en el Decanato de la Facultad de Ciencias y Tecnología de la Universidad de Carabobo. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo Valencia.
- Grau A, Suñer R, García M (2005). Desgaste profesional en el personal sanitario y su relación con los factores personales y ambientales en Hospitales de Girona - España. *Gaceta Sanitaria* 2005; 19(6): 463-70.
- Guillén y Colab (2000): Psicología del trabajo y relaciones laborales. España: Mc Graw Hill.
- Jofre V, Valenzuela S (2005). Burnout en personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos. *Rev. Aquichan* 2005; 5 (1): 56-63.
- Koontz H y Werkrich (1999). "Administración: Una Perspectiva Global". Segunda Edición. Edit. Graw



- Hill. México.
- Leonel A y Colab (2008). Satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital General de México. *Rev. Enferm Inst Mex Seguro Soc*; 16(3): 155-160.
- Macmillan Profesional (2006). La motivación en el entorno laboral. Unidad 4 - La motivación en el trabajo. *Revista Laboral*. Recuperado de: www.macmillanprofesional.es/fileadmin/files/.../retunidad04.pdf
- Martínez, L (2004): Perspectiva acerca del concepto de Clima Organizacional. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/trhh/cliio.htm>
- Martínez N, M; Olvera M, G; Castillo B, G; Silva J, A (2005). La satisfacción laboral del anestesiólogo en hospitales de concentración de Petróleos Mexicanos. *Revista Mexicana de Anestesiología*. Artículo Original. Vol. 28. No. 1 Enero-Marzo; pp 7-13.
- Mora V, C (2012). La Motivación en el ámbito Laboral. En. *El Portal del Administrador*.
- Munch, L (1990). *Fundamentos de Administración*. Ed Trillas. www.munch.com.mx/fa.htm
- Muñoz S, E; Linares P, L; Torrent Q; Coll Benejam M (2006). Influencia del Clima Laboral en la Satisfacción de los Profesionales Sanitarios - Atención Primaria: Publicación oficial de la Sociedad Española de Familia y Comunitaria, ISSN 0212-6567, Vol. 37, N° 4, pp. 209-214.
- Nicanor, V. C., & Marilia, Z. G. K. (2014). La motivación y el desempeño laboral del personal administrativo en el hospital Regional del Cusco (2013). Recuperado de: <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/1634/253T20140099.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palma S (2002). Aspectos psicológicos del Clima Laboral. Diagnóstico del Clima Organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana. Titulación Profesional Extraordinaria. Lima: UNMSM.
- Parra, B. I., Albino, J., Vértiz Osoreo, J. J., & Médicas, C. (2016). Motivación y desempeño laboral en el 2BO del hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Lima. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/154581171.pdf>
- Pérez M, (2009). Las Necesidades Motivacionales como Factor Clave en el Rendimiento Laboral del Personal administrativo de la Clínica la Milagrosa. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo, Valencia.
- Porter, L y Lawler S (1988): "Teorías de Motivación" Edit. Prentice – México.
- Reynaga, Y. (2015). Motivación y desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas (Doctoral dissertation, Tesis de titulación). Recuperado de: http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez D (1999). *Diagnóstico Organizacional*. Alfa Omega: Grupo Editor. México.
- Rodríguez F y et al (2009). *Psicología del Trabajo*. Pirámide.
- Rodríguez, J (2001). "El Factor Humano en la Empresa". 1ª Edición. Edit. Deusto S.A. España.
- Rojas R; Pacheco D; Escamilla S M; López C (2011). El clima laboral en las unidades de hemodiálisis en México. Un estudio transversal. *Work climate in Mexican hemodialysis units: Nefrología*; 31(1):76-83.
- Sánchez P, M (2011). Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del hospital Dr. Adolfo Prince Lara. Puerto cabello, Estado Carabobo.
- Torres, Z. (2005). "Grado de relación existente entre la motivación al trabajo y su rendimiento laboral del profesional de enfermería del hospital de Apoyo N° 2 de Yarinacocha", pp. 58.
- Vargas, Y. (2007). La Motivación Laboral y su Relación con el Desempeño de los Trabajadores. Trabajo Especial de Grado. Universidad de Carabobo. Valencia.
- Villarreal I (2006). Cultura y clima organizacional en el Hospital Materno Infantil "Dr. Samuel Darío Maldonado" - Municipio Barinas. Año. Universidad Fermín Toro Barinas. Doctorado en Gerencia avanzada
- Zapana, Q., & Avelino, V. (2017). Factores de la motivación y el desempeño laboral de los profesionales médicos del Hospital III Essalud Puno–2016. Recuperado de: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1145/T_MAESTRIA%20EN%20GERENCIA%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD_01202614_QUISPE_ZAPANA_VIDAL_AVELINO.pdf?sequence=1&isAllowed=y



Financiamiento de la investigación: Con recursos propios.

Declaración de intereses: Declara no tener ningún conflicto de intereses, que puedan haber influido en los resultados obtenidos o las interpretaciones propuestas.

Declaración de consentimiento informado

El estudio se realizó respetando el Código de ética y buenas prácticas editoriales de publicación.

Usabilidad

Este texto está protegido por la Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional.



Usted es libre para compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato y adaptar el documento, remezclar, transformar y crear a partir del material para cualquier propósito, incluso comercialmente, siempre que cumpla la condición de atribución: Usted debe reconocer el crédito de una obra de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia, e indicar si se han realizado cambios. Puede hacerlo en cualquier forma razonable, pero no de forma tal que sugiera que tiene el apoyo del licenciante o lo recibe por el uso que hace.