

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

ESCUELA DE POSGRADO

SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



**FACTORES MOTIVACIONALES Y EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL
EN PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SISTEMA DE TRANSPORTE
ASISTIDO DE EMERGENCIA ESSALUD – 2015**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GERENCIA EN SALUD**

AUTORAS:

**MARIBEL EULALIA PERALTA CCUNO
CORINA SUAREZ ZELADA**

**CALLAO – 2015
PERÚ**

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO

MIEMBROS DEL JURADO:

- | | |
|-------------------------------------|------------|
| • Mg. MERY JUANA ABASTOS ABARCA | PRESIDENTE |
| • Dra. ANA MARÍA YAMUNAQUÉ MORALES | SECRETARIA |
| • Mg. NOEMÍ ZUTA ARRIOLA | MIEMBRO |
| • Mg. MIRIAN CORINA CRIBILLERO ROCA | MIEMBRO |

ASESOR : Dr. WALTER ESTEBAN BARRUTIA FEIJOO

Nº de Libro: 01

Nº de Acta: 0015

Fecha de Aprobación de tesis: 03 de Noviembre del 2015

Resolución de sustentación de la Unidad de Posgrado

Nº 1048-2015-UPGFCS

DEDICATORIA

A Dios

Por habernos permitido llegar hasta este punto y habernos dado salud para lograr nuestros objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A nuestra familia por su apoyo incondicional y por compartir buenos y malos momentos.

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	07
ABSTRACT	08
I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.	09
1.1. Identificación del problema	09
1.2. Formulación de problemas	12
1.2.1. Problema general	12
1.2.2. Problemas específicos	12
1.3. Objetivos de la investigación	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos	13
1.4. Justificación	14
II. MARCO TEÓRICO.	17
2.1. Antecedentes	17
2.1.1. Antecedentes internacionales	17
2.1.2. Antecedentes nacionales	22
2.2. Bases Teóricas	24
Factores motivacionales	24
1.- Definición de motivación	24
2.- Motivación laboral. Definición	26
3.- Factores determinantes de la motivación	27
4.- Aspectos de la motivación laboral	29
5.- Teorías sobre la motivación laboral	35
6.- Ciclo de la Motivación laboral	46
Desempeño laboral	48
1.- Definición	48

2.- Evaluación del desempeño.	49
3.- Desempeño laboral del profesional de enfermería	54
4.- Competencia profesional	56
2.3 Definición de términos	60
III. VARIABLES E HIPÓTESIS	61
3.1. Definición de las variables	61
3.2. Operacionalización de variables	62
3.3. Hipótesis de investigación	64
IV. METODOLOGÍA.	67
4.1. Tipo de investigación	67
4.2. Diseño de la investigación	67
4.3. Población y muestra	68
4.4. Instrumentos de recolección de datos	69
4.5. Procedimientos de recolección de datos	75
4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos	75
V. RESULTADOS	76
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	93
6.1. Contrastación de hipótesis con los resultados	93
VII. CONCLUSIONES	99
VIII. RECOMENDACIONES	100
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	101

ANEXOS	105
ANEXO N°1.	
Matriz de Consistencia	106
ANEXO N°2.	
Escala de Factores Motivacionales Laborales	107
ANEXO 3.	
Escala de desempeño laboral	108
ANEXO N°4.	
Grado de concordancia entre jueces según prueba binomial de la escala factores motivacionales	109
ANEXO N°5.	
Grado de concordancia entre jueces según prueba binomial de la escala desempeño laboral	110
ANEXO N°6.	
Alpha de Crombach para la escala factores Motivacionales	111
ANEXO N° 7.	
Alpha de Crombach para la escala desempeño laboral	112
ANEXO N° 8.	
Percentiles de la escala factores motivacionales	113
ANEXO N° 9.	
Percentiles de la escala desempeño laboral	114

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA N° 4.1.	
Nivel de la escala de factores Motivacionales y sus componentes.	72
TABLA N° 4.2.	
Nivel de la escala de desempeño laboral y sus componentes.	75
TABLA N° 5.1.	
Sexo de los trabajadores de enfermería.	76
TABLA N° 5.2.	
Edad de los trabajadores de enfermería.	77
TABLA N° 5.3.	
Tiempo en la institución de los trabajadores de enfermería.	78
TABLA N° 5.4.	
Tiempo en el servicio de los trabajadores de enfermería.	79
TABLA N° 5.5.	
Condición laboral de los trabajadores de enfermería.	80
TABLA N° 5.6.	
Nivel de factores motivacionales y nivel de desempeño laboral	81
TABLA N° 5.7.	
Factor motivacional organizacional y nivel de desempeño laboral en personal de enfermería.	82
TABLA N° 5.8.	
Factor motivacional ambiental y material y nivel de desempeño laboral en personal de enfermería.	84
TABLA N° 5.9.	
Factor motivacional intrínseco del trabajo y nivel de desempeño laboral en personal de enfermería.	86

TABLA N° 5.10	
Factor motivacional remunerativo y nivel de desempeño laboral en personal de enfermería.	88
TABLA N° 5.11	
Factor motivacional interpersonal y nivel de desempeño laboral en personal de enfermería.	90
TABLA N° 5.12.	
Análisis de la curva normal de los factores motivacionales y el desempeño laboral.	92
TABLA N° 6.1.	
Correlación entre los factores motivacionales y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería.	93
TABLA N° 6.2.	
Correlación entre el factor organizacional y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería.	94
TABLA N° 6.3.	
Correlación entre el factor ambiental y material y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería.	95
TABLA N° 6.4.	
Correlación entre el factor intrínseco del trabajo y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería.	96
TABLA N° 6.5.	
Correlación entre el factor remunerativo y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería.	97
TABLA N° 6.6.	
Correlación entre el factor interpersonal y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería.	98

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
FIGURA N° 4.1.	
Ciclo Orpru de la motivación laboral	48
FIGURA N° 5.1.	
Sexo de los trabajadores de enfermería.	76
FIGURA N° 5.2.	
Edad de los trabajadores de enfermería.	77
Figura N° 5.3	
Tiempo en la Institución de los trabajadores de enfermería.	78
FIGURA N° 5.4.	
Tiempo en el servicio de los trabajadores de enfermería.	79
FIGURA N° 5.5.	
Condición laboral de los trabajadores de enfermería.	80
FIGURA N° 5.6.	
Nivel de factores motivacionales y nivel de desempeño laboral.	81
FIGURA N° 5.7.	
Factor motivacional organizacional y nivel de desempeño laboral.	82
FIGURA N° 5.8.	
Factor motivacional ambiental y material y nivel de desempeño laboral	85
FIGURA N° 5.9.	
Factor motivacional intrínseco del trabajo y nivel de desempeño laboral	86
FIGURA N° 5.10.	
Factor motivacional remunerativo y nivel de desempeño laboral	88
FIGURA N° 5.11.	
Factor motivacional interpersonal y nivel de desempeño laboral	90

RESUMEN

Se realizó una investigación de diseño correlacional, sobre los factores motivacionales y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD; 2015. Con el objetivo de determinar si existe diferencia entre los factores motivacionales y el nivel de desempeño laboral en dicha Institución. La población estuvo constituida por 120 profesionales de Enfermería del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (Sistema de Transporte Asistido de Emergencia). La muestra estuvo conformada por 92 enfermeros. Los instrumentos fueron: la escala de factores motivacionales constituido por 26 ítems cuyas dimensiones son: factores organizacionales, ambientales y materiales, intrínseca al trabajo, remunerativa e interpersonal; y la escala sobre desempeño laboral conformado por 24 ítems. Los resultados fueron que: existe correlación entre los factores motivacionales y el nivel de desempeño laboral, en tanto en la hipótesis específicas no existe relación entre el factor motivacional organizacional, el factor motivacional ambiental/material y el factor motivacional remunerativo con el desempeño laboral, las hipótesis que presentan correlación entre los factores motivacional intrínsecos al trabajo y el factor motivacional interpersonal con el desempeño laboral.

Palabras Clave: Factores motivacionales, desempeño laboral, personal de enfermería de Sistema de Transporte Asistido de Emergencia.

ABSTRACT

Correlational research design was conducted on motivational factors and the level of work performance in nurses of ESSALUD Sistema de Transporte Asistido de Emergencia; 2015. In order to determine whether there is difference between the motivational factors and the level of work performance in that institution. The population consisted of 120 nursing professionals service system assisted emergency transportation (Sistema de Transporte Asistido de Emergencia). The sample consisted of 92 nurses. The instruments were the motivating factors scale consists of 26 items whose dimensions are: organizational, environmental and material factors intrinsic to the work, remuneration and interpersonal; and the scale of job performance comprised of 24 items. The results were that: there is a correlation between the motivational factors and the level of job performance, while in the specific case, there is no relationship between organizational motivational factor, motivational environmental / equipment factor and remunerative motivational factor to job performance, hypothesis presented correlation between motivational factors intrinsic to the work and interpersonal motivational factor to job performance.

Keywords: motivational factors, job performance, nurses Sistema de Transporte Asistido de Emergencia.

I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación del problema.

La problemática de la actividad laboral en enfermería atraviesa por dificultades ligadas a las condiciones propiamente hospitalarias así como a la organización y distribución de las funciones laborales. De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2012), a nivel mundial, el entorno laboral saludable en personal de salud puede considerarse en términos de capacidad y posibilidad de satisfacer necesidades vitales, entre las cuales se deben incluir la autonomía, la alegría y la solidaridad. La salud ocupacional también implica lucha y negociación con el medio ambiente, tanto a nivel individual como colectivo guardando relación con las condiciones de trabajo.

La Organización Panamericana de la Salud (2006) indica que una manera de lograr los estados anteriormente descritos es a través del proceso de capacitación del personal que trabaja en ambientes hospitalarios para que todo ello se refleje en un mejor desempeño asistencial del personal de enfermería. Así mismo, se considera la necesidad de combinar factores extrínsecos e intrínsecos para mantener y fortalecer la motivación laboral en enfermería. Si se aumenta el control sobre la salud del paciente y se mejora la calidad de atención en los servicios hospitalarios, entonces la motivación y el desempeño del personal de enfermería tenderá a mejorar y ser más eficiente.

En la conferencia de París (OMS, 2011), se consideró que la promoción en salud está relacionada con los procesos que favorecen la motivación hacia el trabajo del personal de enfermería y el control sobre las variables que condicionan su propia salud, lo que constituye entonces un proceso político y social global que abarca no solamente las acciones dirigidas a fortalecer las habilidades y capacidades en enfermería, sino también las dirigidas a modificar las condiciones sociales, ambientales y económicas en el contexto laboral.

Por ello, para la OMS/OPS (2010), la promoción de la salud en el lugar de trabajo incluye la realización de una serie de políticas y actividades e las instituciones hospitalarias, diseñadas para ayudar a los empleadores y trabajadores en todos los niveles a aumentar el control sobre su salud y a mejorarla, favoreciendo la productividad y competitividad de los recursos humanos y contribuyendo al desarrollo económico y social de los países.

Sin embargo, en el contexto latinoamericano Sosa, Olvera y Jiménez (2009), plantean que en la mayoría del personal de salud que trabajan en medios hospitalarios es común apreciar un grado alto de desmotivación laboral debido al equipamiento, los salarios y las presiones laborales, entre otros factores a las que son sometidos, representan una realidad que no se puede soslayar como factores de riesgo.

En la realidad hospitalaria del Perú, la promoción de bienestar integral del personal de enfermería debe estar abocada a precisar un sistema de motivación e incentivos para que el trabajo sea percibido como un servicio y no como una carga que hay que soportar. Hay que considerar la labor complicada y riesgosa que desempeña el personal de enfermería, en cuanto seres humanos que pasan la tercera parte de sus vidas en una actividad de cuidado y protección de otras personas.

En el personal de enfermería del Servicio de Transporte Asistido de Emergencia (STAE) de ESSALUD, existe un conjunto de factores y elementos que no permiten una apropiada motivación laboral en los profesionales que brindan sus servicios. De manera específica, se presentan: inestabilidad laboral, falta de capacitación, exigencias por parte de los pacientes y presión por la rapidez y precisión para intervenir de manera cotidiana. Así mismo, se percibe que existen grupos de trabajo entre enfermeras y enfermeros que generan preferencias amicales, lo cual a veces deteriora el trabajo de equipo.

1.2. Formulación de problemas

1.2.1. Problema general.

¿Existe correlación entre los factores motivacionales y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015?

1.2.2. Problemas específicos.

- a. ¿Existe correlación entre el factor motivacional organizacional y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015?
- b. ¿Existe correlación entre el factor motivacional ambiental y material y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015?
- c. ¿Existe correlación entre el factor motivacional intrínseco del trabajo y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015?
- d. ¿Existe correlación entre el factor motivacional remunerativo y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015?

- e. ¿Existe correlación entre el factor motivacional interpersonal y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015?

1.3. Objetivos de la investigación.

1.3.1. Objetivo general.

Determinar si existe correlación entre los factores motivacionales y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.

1.3.2. Objetivos específicos.

- a. Identificar la correlación entre el factor motivacional organizacional y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.
- b. Establecer la correlación entre el factor motivacional ambiental y material y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.

- c. Establecer la correlación entre el factor motivacional intrínseco del trabajo y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.
- d. Identificar la correlación entre el factor motivacional remunerativo y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.
- e. Establecer la correlación entre el factor motivacional interpersonal y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.

1.4. Justificación.

1.4.1. Justificación legal.

En cuanto a la justificación legal, es necesario apelar al Código de ética profesional del personal de enfermería para precisar la importancia de esta investigación porque se relaciona con los derechos humanos de los pacientes que se encuentran en un estado de sufrimiento.

1.4.2. Justificación teórica.

El tema de la motivación laboral y sus articulaciones teóricas con el desempeño laboral constituyen un aspecto conceptual de suma trascendencia en el campo de las organizaciones hospitalarias ya que permitirá comprender mejor la naturaleza conceptual de ambos términos.

1.4.3. Justificación tecnológica.

En cuanto al aporte tecnológico, es evidente que los resultados obtenidos servirán para mejorar la calidad en la gestión de los ambientes hospitalarios y de manera especial en las áreas que comprende el servicio de emergencia.

1.4.4. Justificación económica.

Es evidente que si los logros de la tesis aclaran los procedimientos para atender con mejor calidad a los pacientes, entonces los recursos económicos serán inversiones y no simples gastos corrientes en el presupuesto de la institución hospitalaria.

1.4.5. Justificación social.

En el plano social, la convivencia humana se puede afectar de manera positiva si es que la imagen de las instituciones sociales mejora, lo cual hará que la población tenga mayor nivel de confianza en cuanto a la recuperación y preservación de su salud.

1.4.6. Justificación práctica

Una razón práctica es que, con los resultados se pueden mejorar las condiciones laborales del personal de enfermería así como el trato que dicho personal le pueda brindar a los pacientes que llegan al servicio de emergencias en condiciones muy adversas en lo concerniente a su estado de salud. Evidentemente, todo ello favorecerá un mejor desempeño laboral en el personal de enfermería.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes internacionales.

CHINCHILLA, A. Factores que motivan a los licenciados en enfermería de la Fundación Favaloro a realizar capacitación continua de gestión de servicio de salud. Universidad Favaloro. (2010). (9)

Chinchilla (2010). Realizó una investigación acerca de los factores que motivan a los licenciados en enfermería de la Fundación Favaloro a realizar capacitación continua de gestión de servicio de salud, con el objetivo de determinar los factores que tienen los licenciados en enfermería relacionada con la capacitación continua, desde el aspecto personal e institucional y económico. La muestra contó con 48 licenciados en Enfermería. Se empleó como instrumento un cuestionario. En los resultados se encuentra que 22 licenciados realizan capacitación continua para obtener reconocimiento profesional. De los 22 que se capacitan, 14 poseen una antigüedad laboral entre 2 a 6 años; 5 reciben siempre un reconocimiento en su lugar de trabajo, mientras que 37 refieren que a veces y 6 nunca. 37 Licenciados que reciben a veces reconocimiento, 23 de ellos poseen una antigüedad laboral entre 2 a 6 años. Se puede apreciar que 17 Licenciados desean tener un

reconocimiento en su sitio laboral, 24 por parte de sus colegas y 7 social. Concluyendo que el factor que motiva a los licenciados a realizar capacitación continua es el reconocimiento profesional, laboral y social.

MOYA, S. Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería: investigación aplicada en un área quirúrgica. Universidad de Cantabria. (2011). (21)

Moya (2011) realizó una investigación acerca de motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería, con el objetivo de establecer las características sociodemográficas y profesionales, el grado de satisfacción y, por último, relacionar las variables sociodemográficas, profesionales y de formación-investigación con el nivel de satisfacción; en una muestra de 91 enfermeros del área quirúrgica del Hospital Universitario Marqués de Valdecilla, mediante una encuesta de variables sociodemográficas, de trabajo y de formación-investigación y el cuestionario Font Roja de satisfacción laboral en el medio hospitalario. En los resultados se ha obtenido un 67,4% de respuestas con una media de satisfacción de 2,99 (DE 0,41) sobre 5. Las fuentes que generan más satisfacción han resultado ser las relaciones con los compañeros, el propio trabajo y la competencia profesional. Por el contrario, los encuestados se sentían insatisfechos con el reconocimiento, la

promoción profesional y la tensión relacionada con el trabajo. Se encontraron diferencias significativas entre el personal fijo de mañana y el de turnos, el personal fijo de plantilla y los contratos temporales, y en relación al tiempo trabajado. Se concluyó que la muestra presenta un nivel moderado-bajo de satisfacción laboral.

BAUTISTA RODRÍGUEZ, Luz Marina; JIMÉNEZ, Sandra Johanna; MEZA, Jeimy Johanna. Desempeño laboral de los enfermeros egresados de la Universidad Francisco de Pula Santander. Revista electrónica Dialect, 9 (2): 64-70. 2012. (1)

Realizaron un estudio sobre desempeño laboral en enfermeros egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander con el objetivo de determinar el desempeño profesional de los egresados del programa de enfermería que laboran en instituciones hospitalarias. Se realizó un estudio cuantitativo descriptivo de corte transversal; con una muestra de 120 profesionales de enfermería pertenecientes a cuatro (4) Instituciones Hospitalarias del municipio de Cúcuta que cumplieron los criterios de inclusión. Para la recolección de la información se aplicó un instrumento compuesto por datos de identificación, perfil profesional, condiciones generales de trabajo y desempeño laboral. En cuanto a los resultados: 85% de los egresados de manera satisfactoria realizan acciones gerenciales, administrativas y del cuidado, y 50% de estos

desarrolla actividades de educación e investigación. Se concluye que los egresados del programa de enfermería de la Universidad Francisco de Paula Santander consideran que los contenidos aprendidos durante su carrera son excelentes y buenos y les ha permitido en la práctica profesional desempeñar diversidad de cargos y acciones.

GUERRERO, A. Satisfacción Laboral de Enfermería en el Área Industrial. Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería. Universidad Autónoma de Querétaro, México. (2013). (16)

Guerrero (2013) realizó una investigación acerca de la satisfacción laboral, con el objetivo de determinar los factores intrínsecos y extrínsecos que influyen en la satisfacción de 126 miembros del personal de enfermería que labora en la industria de los municipios de Querétaro, el Marqués y Corregidora. Se utilizó el instrumento de la teoría Bifactorial de Herzberg. A través de los resultados se determinó que los factores que producen insatisfacción laboral son; superior inmediato (4.0%), posibilidades de promocionar (4.0%), atención a las sugerencias (2.4%), el modo en que la empresa está gestionada (1.6%). Algunos de los datos relevantes fueron que los enfermeros se encuentran satisfechos en cuanto a la estabilidad en el trabajo (39.7%), con los compañeros de trabajo (37.3%), la

posibilidad de utilizar sus capacidades (47.6%), responsabilidad asignada (40.5%). En conclusión, los factores que producen mayor satisfacción laboral en el personal de Enfermería en las industrias son las condiciones físicas del trabajo, la relación que existe entre directivos y trabajadores, la responsabilidad que se asigna al personal y el que tengan la posibilidad de utilizar sus capacidades como personal de la salud, son los factores que los mantiene satisfechos.

ERAZO, Y. Y HERRERA, F. Nivel de Motivación y su Relación con la Satisfacción del Ejercicio Profesional de las Enfermeras en la Provincia del Carchi. Tesis de grado previa la obtención del título de Licenciada en Enfermería. Universidad Politécnica Estatal del Carchi. (2014). (10)

Se realizó una investigación acerca del nivel de motivación y su relación con la satisfacción del ejercicio profesional de las enfermeras, con el objetivo de determinar el nivel de motivación y así identificar el grado de satisfacción laboral de los mismos al momento de desempeñar sus funciones, en una muestra de 121 profesionales de enfermería de la provincia del Carchi, Colombia; la información se obtuvo a través de la aplicación de una encuesta. En los resultados se observa que 99.2% se siente satisfecho en su centro laboral, mientras que el 89.3% se siente motivado con el

trabajo que realiza, concluyendo que los profesionales de enfermería de la provincia del Carchi presentan una motivación elevada que contribuye al correcto desempeño equitativo, tanto personal como grupal que ayudan a obtener una satisfacción laboral óptima.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

VÁSQUEZ, M. Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico – H.R.D.L.M. Tesis para optar el Grado de Magíster en Enfermería. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú. (2011). (28)

Realizó una investigación acerca de los factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de un centro quirúrgico, con el objetivo de identificar los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional de dicho equipo, así como determinar su influencia y establecer la correlación de los mismos, en una muestra de 42 profesionales de la salud que laboran en Centro Quirúrgico del Hospital Regional Docente Las Mercedes de Chiclayo, utilizando un test de 52 preguntas divididas en ítems de motivación y comportamiento. En los resultados se encontró que entre los factores motivacionales que influyen en el

comportamiento organizacional es el salario (76.2%) y la falta de reconocimiento en los dos últimos años por parte de la dirección del hospital (81.2%); concluyendo que estos factores conllevan a que en determinadas circunstancias el profesional de salud no cumpla un trabajo eficiente en el desempeño de sus actividades, por lo que se debe tener en consideración como factor motivacional la estabilidad laboral y los reconocimientos, ya que estos hacen sentir más seguros y valorados.

GONZÁLEZ-ALVA, S. Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz. Revista San Martín Emprendedor. 5 (1), p. 14-37. (2013). (15)

González-Alva (2013) en la investigación sobre gestión del desempeño y motivación de trabajadores, tuvo el objetivo de identificar la relación entre la gestión del desempeño y la motivación en los trabajadores del área de mantenimiento y servicios de la empresa del sector automotriz, en una muestra de 40 trabajadores de dicha empresa. Para la recolección de datos se utilizó la observación estructurada y las encuestas con escalas estandarizadas, las cuales permitieron conocer el comportamiento de los trabajadores y supervisores, así como las percepciones que tiene el personal sobre sus respectivos supervisores. Entre los resultados se encuentra que el 86% de los trabajadores no son

motivados con mucha frecuencia por sus compañeros, el 85% no es motivado por su jefe de una manera efectiva, mientras que al 69% de los trabajadores no les motiva trabajar en la empresa, hallando también una relación entre la gestión del desempeño y la motivación; lo que permite concluir que la gestión del desempeño de la empresa evaluada es ineficiente, que los niveles de motivación de los trabajadores son en su mayoría negativos.

2.2. Bases Teóricas

Factores motivacionales

1. Definición de motivación.

De acuerdo a su origen etimológico, motivación proviene de “movere” (Steers et al, 2004) que significa mover, pues motivar es poner en movimiento voluntades. En (1979), Sikula afirmo, que debido a las diferentes concepciones sobre el comportamiento humano, existen diferentes definiciones del concepto motivación y que tendrán un enfoque u otro en función del ámbito académico del investigador. En efecto, la motivación es un conjunto de estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. Este término está relacionado con el de voluntad y el del interés (Murillo J, 2013). Krieger (2001), por su parte, afirma que los motivadores son satisfactores que inducen a una persona a actuar; un motivador es

algo que influye sobre la conducta de una persona. Mientras que las motivaciones reflejan deseos, los motivadores son las recompensas o incentivos que incrementan el impulso de satisfacer estos deseos.

Robbins (1990) define la motivación como aquellos procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta. Anteriormente, Hebb (1949), señaló que el problema principal al que se enfrenta el psicólogo cuando habla de motivación no es el de despertar la actividad, sino darle un patrón y dirigirla. En tanto, Atkinson (1964), manifiesta que el estudio de la motivación se debe centrar en el análisis de los diversos factores que activan y dirigen las acciones de un individuo. Hunt (1993) manifiesta que cuando una persona intenta llegar a una meta se comporta de determinada manera, a la cual se llama motivación, es decir, la motivación surge cuando una persona decide participar en una actividad. Para Locke y Latham (2004), el concepto de motivación se refiere a factores internos que impulsan la acción y a factores externos que actúan como incentivo de la acción.

Según González (2011), la motivación comprende tanto los procesos individuales que llevan a un trabajador a actuar y que se vinculan con su desempeño y satisfacción en la empresa; así

también son los procesos organizacionales que influyen para que tanto los motivos del trabajador como los de la empresa vayan en la misma dirección. Este factor es de gran importancia ya que corresponden a las actitudes tomadas por los empleados en su puesto de trabajo, al desempeñar una actividad específica; es decir, está directamente vinculada con su desempeño y de la misma manera con su satisfacción laboral.

2. Motivación laboral. Definición

Gibson (1990), indica que la motivación laboral es una predisposición que las personas proyectan sobre sus funciones laborales. Esto significa que es el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios. Aunque son muchas las dimensiones que se han asociado con la satisfacción en el trabajo, destacándose cinco características decisivas: la cantidad de paga recibida y la sensación de equidad, el grado de tareas consideradas interesantes proporcionando oportunidades de aprendizaje y asunción de responsabilidades, la existencia en oportunidades para

ascender, la capacidad de los jefes para mostrar interés por los empleados y como última característica, el grado de compañerismo, competencia y apoyo entre los colaboradores.

Kreitner y Kinicki (1997), definen la motivación laboral como una respuesta afectiva o emocional hacia varias facetas del trabajo del individuo. Esta definición no recoge una conceptualización uniforme y estática, ya que la propia satisfacción laboral puede proyectarse desde un aspecto determinado, produciendo satisfacción en áreas concretas de ese trabajo e insatisfacción en otras facetas que este mismo trabajo exige para su desempeño. Tomando en consideración cada aportación descrita, se precisa que la motivación laboral nace en el contexto laboral, desde la implicación de los distintos aspectos, que de una forma u otra influyen en el estado de ánimo y situación emocional de la persona, proyectándose sobre situaciones y perspectivas positivas o negativas, según los agentes implicados en el quehacer laboral.

3. Factores determinantes de la motivación

Vásquez (2012) señala que existen tres niveles de factores que influyen en la motivación de los trabajadores de la salud, específicamente: individual, institucional y, por último, las influencias más generales de los clientes y culturales:

a. Factores Individuales.

Existen dos dimensiones de la motivación para el trabajo al nivel individual. Primero, las metas de la persona y las de la organización deben ser compatibles entre sí, lo que a veces se denomina el componente “lo haré” de la motivación. Por otra parte, los trabajadores necesitan percibir que son capaces de realizar sus tareas, lo que a veces se denomina el componente “lo puedo hacer” de la motivación (Vázquez, 2012).

De esta manera, las metas individuales de los trabajadores, como también las expectativas y resultados, son determinantes para la motivación a nivel individual y por ende para una mejor realización de actividades que conlleven a la satisfacción laboral a través de la motivación.

b. Factores institucionales

El rol de una organización es motivar a sus trabajadores con la finalidad de comunicar las metas institucionales, proporcionar los procesos y recursos para lograrlas; es así que se detallan los siguientes factores según lo señalado por Vázquez S, (2012):

- Esfuerzo para aumentar la competencia laboral.
- Provisión de recursos y procesos.
- Retroalimentación relacionada con el desempeño laboral.
- Aspectos más indirectos como cultura laboral.

c. Factores culturales y de usuarios.

Un factor a tomar en cuenta en las organizaciones que prestan servicios es la cultura social, directa o indirectamente este factor puede afectar a la motivación de los trabajadores a través de la interacción con los usuarios y a medida en que los trabajadores se identifiquen con la comunidad que atienden y se sientan parte de ella el trato de los usuarios puede afectar su motivación y determinar un buen o mal servicio. En casos en que existe una relación social entre el usuario y el trabajador, es posible que ambas partes se sientan motivadas a dar un tratamiento más educado y empático entre sí (Vásquez S, 2012).

4. Aspectos de la motivación laboral.

Según Robbins (2006), los factores más relevantes para producir motivación en el puesto son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad y puesto. Por otro lado, el efecto de la satisfacción en el puesto sobre el desempeño del empleado implica satisfacción y productividad, satisfacción y ausentismo y satisfacción y rotación. Así, se encuentran factores importantes, que retroalimentan de forma positiva o negativa el desempeño de un puesto, llevando la satisfacción a una mejora en la productividad, a una permanencia estática o a una exigencia de movilidad, bien transitoria o definitiva, para satisfacer los niveles de exigencia personales.

Es evidente que la motivación laboral se expresa de manera diferenciada en ambientes, contextos, situaciones y actividades, de modo que varía de acuerdo a cada persona el grado de satisfacción laboral. No obstante, existen ciertas tendencias generales observadas en la población. Halloran y Bentosn (citados por Palma, 1999), encontraron que existe una correlación positiva entre la motivación laboral y algunas variables tales como: edad, género, experiencia laboral y nivel ocupacional que se detallan a continuación.

a. Edad.

Cuando la persona ingresa a la vida laboral su trabajo es algo nuevo e interesante, mientras las exigencias de la organización son aún muy bajas, produciéndose así un buen desempeño y, en consecuencia, un alto nivel de satisfacción. A medida que avanza en edad, el trabajo se vuelve más rutinario y las exigencias mayores, con lo cual decrece el desempeño y el nivel de satisfacción. Lamentablemente, esto suele ocurrir muy frecuentemente en los contextos hospitalarios de nuestra realidad nacional.

A partir de los treinta años de edad, la persona tiene la oportunidad de realizar tareas más enriquecedoras, lograr mejores niveles de desempeño y un mayor nivel de satisfacción

laboral. Es indudable que una enfermera de experiencia acumulada puede innovar los procesos laborales así como resolver problemas de modo rápido y efectivo. Hacia los sesenta años la persona experimenta un declive de sus capacidades y un horizonte más corto de actuación, originándose un menor esfuerzo al ejecutar el trabajo por ello su desempeño decae y la satisfacción baja. Sin embargo, su motivación y desempeño puede enriquecer la atención hospitalaria porque es una persona muy experimentada y es apropiado aprovechar al máximo la acumulación de vivencias mediante un acercamiento a través de la orientación y la asesoría.

b. Género.

En algunos contextos hay evidencias que las mujeres se sienten más contentas con su trabajo a diferencia de los varones. Se sabe que les interesan aspectos del trabajo por los que el hombre no muestra ningún interés en absoluto. En nuestra realidad hospitalaria hemos podido constatar que el género no es tan importante en el cumplimiento a cabalidad de las funciones hospitalarias.

Por ejemplo, algunos miembros del personal de enfermería necesitan sentir más gusto por su trabajo y tener un buen jefe; en cambio, otros se preocupan más por la oportunidad de demostrar

su utilidad y contar con un trabajo seguro. Por otra parte, en el personal de enfermería algunos trabajadores sienten más interés por la calidad de las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo. También manifiestan sentirse motivados cuando se logra la recuperación de la salud en los pacientes y cuando reciben el agradecimiento de parte de los pacientes ya recuperados que salen de alta en las instituciones hospitalarias.

Palma (1999), en un estudio de investigación realizado en Lima Metropolitana, refiere que las diferencias por género favorecen a la mujer quien tiene un mejor nivel de motivación laboral. Es natural que haya distintas fuentes de satisfacción para quienes escogen una carrera en el mundo de los negocios y las que trabajan a fin de contribuir al ingreso familiar. En el caso particular de la enfermería, las mujeres se sienten más motivadas por escoger esta profesión debido, posiblemente, al estereotipo social de que se trata de una profesión para mujeres.

De esta manera, las motivaciones del personal de enfermería se acercan más, en un plano ideal, a las razones de dar un servicio cálido y de calidad a las personas que sufren. Este personal obtiene más satisfacción con su trabajo por el valor intrínseco además de las razones pecuniarias, obviamente (Schultz, 1998).

c. Experiencia Laboral.

La misma explicación se aplica para entender la asociación entre la experiencia dentro de la empresa y el nivel de satisfacción logrado. Cuando la persona empieza a realizar cualquier trabajo le ocurre lo mismo que a un joven recién iniciado en la vida laboral. Al comienzo todo le parece nuevo e interesante, al mismo tiempo que las exigencias de la organización son leves.

Por consiguiente, su desempeño es bueno y el nivel de satisfacción alto. Es decir, la experiencia se comporta de la misma manera que la edad. Si el trabajador realiza cambios muy frecuentes de empleo, al comienzo se sentirá muy satisfecho y poco tiempo después muy insatisfecho, lo cual lo puede llevar a cambiar nuevamente de empleo.

d. Nivel ocupacional.

En cuanto al nivel ocupacional de la persona, mientras más complejo es el trabajo mayor será el nivel de satisfacción. En otras palabras, los trabajadores, menos tecnificados tienden a lograr un nivel más pobre de satisfacción. Esto puede ser una consecuencia del ingreso obtenido por los trabajadores de diferente nivel ocupacional. Como existe una asociación directa entre la cantidad de dinero recibida y el nivel ocupacional dentro del que la persona se ubica, la satisfacción podría deberse al

salario más que al nivel de calificación. En términos generales a un nivel superior corresponde una mayor oportunidad de atender a las necesidades motivadoras y más autonomía, interés y responsabilidad (Dunnette, 1998).

e. Nivel dentro de la organización.

En último lugar, la relación de la satisfacción laboral con el nivel que la persona ocupa dentro de la organización es similar a la que existe con el nivel ocupacional. Si bien el salario puede causar esta relación, hay otros factores que también intervienen. En primer lugar, los profesionales y gerente, muchos de los cuales son también propietarios, gozan de mucha mayor autonomía que los empleados de menor nivel. En segundo lugar, los profesionales y gerentes obtienen refuerzos intrínsecos al realizar su trabajo, lo cual ocurre en menor medida con los trabajadores de nivel inferior. Por lo tanto, la autonomía permite concentrar el esfuerzo en aquellas actividades en las cuales uno encuentra mayor posibilidad de satisfacer las necesidades intrínsecas. Como esta orientación significa adicionalmente un mayor ingreso, entonces el nivel organizacional más alto permite lograr una mayor satisfacción.

5. Teorías sobre la motivación laboral

a. Teoría jerarquía de la necesidades.

Desarrollada por el psicólogo Abraham Maslow quien fundamentó el análisis de la motivación laboral y quien menciona que toda persona comparte en cinco niveles fundamentales para el desarrollo de la vida personal. Según Maslow (1942, referido por Erazo y Herrera, 2014) estas necesidades son:

- **Necesidades fisiológicas:** Estas son las necesidades básicas para el sustento de la vida humana, tales como alimento, agua calor abrigo y sueño.
- **Necesidades de seguridad:** Estas son las necesidades para librarse de riesgos físicos y del temor a perder el trabajo, la propiedad, los alimentos o el abrigo.
- **Necesidades de asociación o aceptación:** En tanto que seres sociales, los individuos experimentan la necesidad de pertenencia, de ser aceptados por los demás.
- **Necesidades de estimación:** De acuerdo con Maslow, una vez que las personas satisfacen sus necesidades de pertenencia, tienden a desear la estimación tanto de la propia como la de los demás.
- **Necesidades de autorrealización:** Maslow consideró que estas necesidades están en la más alta jerarquía. Se trata del deseo de llegar a ser lo que es capaz de ser; de optimizar el propio potencial y de realizar algo valioso.

Dentro del contexto de la pirámide de Abraham Maslow el personal de enfermería puede alcanzar el nivel máximo de la pirámide, cuando haya cumplido con las necesidades básicas tendrá una autorrealización completa el podrá dar resolución a sus problemas y cumplir con metas propuestas y dar un redireccionamiento a su vida y profesión y podrá mantener un nivel de motivación alto y una satisfacción en el campo laboral.

b. Teoría de la discrepancia

De acuerdo a Locke (1976), la satisfacción o insatisfacción con algún aspecto del puesto depende de la discrepancia entre lo que una persona percibe que está obteniendo y lo que desea. La cantidad deseada de una característica del puesto se define como la cantidad necesaria mínima para satisfacer las necesidades corrientes de la persona.

Este autor destaca la importancia de los valores del individuo, de sus necesidades, de sus expectativas, de sus percepciones y de sus juicios, especificando con su modelo causal como estas variables se combinan para determinar el grado de satisfacción laboral. Además, señala que para comprender las actitudes hacia el trabajo es necesario analizar los distintos factores del mismo, identificando ocho factores laborales y estrategias adecuadas: las actividades propiamente dichas, sueldo y prestaciones, las

condiciones físicas del trabajo, las promociones y ascensos, las políticas de la empresa, las relaciones con el supervisor o jefe y las interacciones con los compañeros; por último los sindicatos. (Fernández L, 2012)

La satisfacción de los empleados de las entidades es un elemento que forma parte de la calidad en la atención prestada, al medir la satisfacción laboral se está evidenciando la calidad de la entidad en sus servicios internos y, por lo tanto, en los servicios prestados a los usuarios.

c. Teoría bifactorial de Herzberg.

Herzberg (1968, citado por Palomo, 2007) señala que los factores que contribuyen a la satisfacción y motivación en el trabajo son distintos e independientes de los factores que tienden a provocar insatisfacción.

Los factores de crecimiento o motivadores, intrínsecos al trabajo, son: la realización, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el desarrollo o promoción. Los factores de evitación del descontento o factores higiénicos, que son extrínsecos al trabajo mismo incluyen: política y administración de la empresa, control, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario, status y seguridad.

- **Factores de primer nivel**, son los siguientes: reconocimiento, logro, trabajo en sí mismo, promoción y responsabilidad; contribuyeron, normalmente, a producir satisfacción en el trabajo, y muy raramente son causa de insatisfacción; por ello, son denominados satisfactores o motivadores.

Por el contrario, los hechos relativos a la remuneración, dirección y relaciones humanas, política, normas y procedimientos de gestión de la empresa, supervisión técnica y condiciones de trabajo son normalmente causa de insatisfacción, y muy raramente de satisfacción; por ésta razón se denominan insatisfactores o higienizantes.

- **Factor de segundo nivel** puede definirse como un sentimiento de satisfacción o insatisfacción de determinado tipo de necesidades provocado por algún factor de primer nivel. Posibilitan la satisfacción de las necesidades de logro, autorrealización y desarrollo personal, lo cual determina un sentimiento de satisfacción global por el trabajo. Por el contrario, los sentimientos de injusticia no debida al control del propio sujeto son la clave para comprender la insatisfacción en el trabajo.

d. Teoría de McClelland sobre las necesidades.

David Mc Clelland y sus colaboradores ofrecen una forma muy diferente de concebir las necesidades. Desde el principio buscaban la implicación del éxito industrial relativo de ciertos países, el investigador y su equipo atribuyeron el éxito al predominio de la necesidad de logro que manifestaban muchos administradores de los países industrializados (McClelland, 1961). Posteriormente, sus investigaciones se ampliaron a tres necesidades:

- **Necesidad de logro.**

McClelland considera que la motivación de logro es el impulso que poseen algunas personas de perseguir y alcanzar metas. Un individuo con este impulso desea cumplir objetivos y ascender en la escala del éxito. El cumplimiento es concebido como algo importante en sí mismo, no sólo en las retribuciones que lo acompañan.

Algunas de las características que definen a las personas que trabajan orientadas al logro que propone McClelland, trabajan arduamente cuando perciben que serán objeto de un reconocimiento personal por sus esfuerzos y enfrentan sólo un moderado riesgo de fracaso.

Es importante identificar las características de las personas que trabajan orientadas al logro para así determinar cuáles son las condiciones que propician su motivación e intentar mantener esas condiciones para obtener buenos resultados en beneficio de la organización, en tanto que las personas orientadas al logro buscan el reconocimiento personal por sus esfuerzos.

- **Necesidad afiliativa.**

Son las necesidades que impulsan a relacionarse socialmente con los demás. Keith Davis toma en consideración la teoría de McClelland y explica que las personas con motivos de afiliación, trabajan mejor cuando se elogia sus actitudes favorables y su cooperación. Los individuos con tendencia afiliativa en ocasiones trabajan con personas afines a ellos; es decir, pueden ser sus amigos y personas cercanas a ellos. Las personas que trabajan bajo la tendencia de una afiliación buscan la protección y la cooperación de personas afines a ellas para que así se puedan elogiar sus actitudes y acciones. Aunque el hecho de sólo trabajar con personas cercanas a ellas puede mermar de cierta forma el trabajo de equipos autodirigidos, lo que se tiene que hacer es buscar las condiciones necesarias para que las personas con motivación afiliativa trabajen y se relacionen de una forma adecuada y propicia y así apoyarlos en el alcance de sus metas personales y organizacionales.

- **Necesidad de competencia.**

Son las necesidades que impulsan a ser bueno en algo, lo que permite al individuo desempeñar un trabajo de alta calidad. Davis (1991), menciona que; los empleados motivados por la competencia buscan el dominio de sus labores, se enorgullecen de desarrollar y hacer uso de sus habilidades para la resolución de problemas y se esfuerzan por ser creativos cuando enfrentan obstáculos en el trabajo. Así, los individuos con tendencia a motivación afiliativa tienden a desempeñar capazmente sus labores, dada la satisfacción interna que experimentan como producto de un trabajo bien realizado y la estimación de quienes observan sus acciones, como pueden ser sus compañeros de trabajo, clientes y supervisores. De hecho, su impulso hacia un trabajo de excelente calidad puede ser tan grande que tienden a subestimar la importancia de las relaciones humanas y el trabajo en equipo o la necesidad de mantener razonables niveles de producción.

McClelland descubrió que todas las personas tienen cada una de estas tres necesidades en cierto grado; sin embargo, no hay dos personas que las tengan exactamente en las mismas proporciones. Por ejemplo, una persona tendrá una gran

necesidad de logro pero poca necesidad de afiliación. Otra podría tener una alta necesidad de afiliación pero poca necesidad de poder (Dessler, 1991). Con base en las numerosas investigaciones realizadas, se ha comprobado que las personas con necesidad de logro sobresalen en las actividades empresariales como dirigir su propio negocio o una unidad independiente dentro de una corporación. Aunque son excelentes en su rendimiento personal, generalmente no influyen en otros para que sean eficientes.

e. Teoría de Vroom sobre las expectativas.

La teoría de las expectativas, que desarrolló Vroom, ha sido hasta nuestros días objeto de estudio de diversos teóricos. Furnham menciona que la teoría de las expectativas asegura que las personas se sienten motivadas a trabajar cuando esperan ser capaces de lograr y obtener lo que desean de sus empleados. Esta teoría considera que las personas son seres racionales, lógicos y cognitivos que piensan en lo que deben de hacer para ser repensadas y lo que las recompensas significan para ellos antes de hacer su trabajo. Existe el establecimiento de tres tipos de creencias que tienen las personas en los siguientes términos:

- **Valencia.**

Es el nivel de deseo que una persona tiene para alcanzar una meta. La creencia de que los esfuerzos personales conducirán al desempeño es única para cada empleado, está condicionada por la experiencia y puede variar con el tiempo.

- **Expectativas.**

La creencia de que el desempeño personal será retribuido. El grado de convicción de que el esfuerzo relacionado con el trabajo producirá la realización de una tarea.

- **Medios.**

El valor percibido de las recompensas por parte del receptor; es decir, la estimación que posee una persona sobre la obtención de una recompensa.

La teoría de la expectativa plantea que el empleado estará motivado para ejercer un alto nivel de esfuerzo cuando crea que el esfuerzo conllevará una buena evaluación del desempeño; esa buena evaluación conducirá a las recompensas organizacionales como los bonos, el incremento del salario o una promoción y que las remuneraciones satisfarán las metas personales del empleado. De ese modo la teoría se enfoca en tres relaciones fundamentales:

- **Esfuerzo-desempeño.**

La probabilidad percibida por el individuo de que ejercer una cantidad dada de esfuerzo llevará al desempeño.

- **Desempeño-recompensas.**

El grado en el cual el individuo cree que el desempeño a un nivel particular conducirá al logro de la producción deseada.

- **Recompensa - metas personales.**

El grado en el cual las recompensas organizacionales satisfarán las metas personales del individuo o las necesidades y lo atractivo de esas recompensas potenciales del individuo.

Se establece que la motivación es una función multiplicadora de todos los elementos. Esto significa que se alcanzarán niveles mayores de motivación cuando sean elevados, el valor, la influencia y la expectativa, no cuando sean bajas. Por consiguiente, la suposición multiplicadora de la teoría implica que si no existe cualquiera de los elementos, será nulo el nivel general de motivación. Entonces, incluso cuando el empleado considera que su esfuerzo conducirá al desempeño, lo cual se traduciría en una recompensa, la motivación será nula si no existe el valor de la retribución que se espera.

Esta teoría supone que la motivación no equivale al empeño en el trabajo, sino que sólo es uno de varios determinantes. Así la personalidad, las habilidades y las destrezas también contribuyen en el trabajo de una persona, por ello, el desempeño laboral se verá influido por las percepciones de las funciones de las personas; lo que cree que se espera de ellas. El desempeño deficiente como lo dice Furnham, no necesariamente se origina por una motivación inadecuada, sino por la interpretación incorrecta respecto de la función que se espera que el individuo tenga en la organización, reconociéndose así la función de la oportunidad para realizar el trabajo, sea posible que el desempeño de los mejores trabajadores sea bajo, si sus oportunidades de logro son limitadas. Furnham ofrece una serie de recomendaciones para poder aclarar las expectativas de las personas y así diseñar estrategias de motivación las cuales se citan a continuación:

- Se puede aumentar la motivación capacitando a los empleados para que sean más eficientes en su trabajo, con lo que alcanzarán mayores logros gracias a su esfuerzo.
- También se pueden fomentar las expectativas respecto al esfuerzo y el desempeño tomando en cuenta las recomendaciones de los trabajadores respecto de la forma en que se pueden modificar sus puestos.

- En la medida en que los empleados sean conscientes de los problemas que se originan en sus puestos de trabajo y propongan soluciones, esto apoyará a que los trabajadores sean más eficientes y participativos.
- Implementación de sistema de méritos.
- Administrar las recompensas con valor positivo para los trabajadores, para que la retribución sea importante para los empleados, es necesario que tenga un potencial motivador.

6. Ciclo de la motivación laboral.

Según Basílico, Quinteros y Sánchez (2009), el ciclo de la motivación laboral está constituido de la siguiente manera:

a. Realidad: Desmotivación laboral. La persona afronta su obvia realidad que sería estar desmotivado por su empleo ya que éste no satisface sus expectativas y necesidades.

b. Análisis de la personalidad. El individuo analiza su personalidad y se estudia a sí mismo para que, de esta manera, piense en su trabajo y de qué manera éste le puede ser de satisfacción para auto realizarse.

c. Fijación de deseos y necesidades. El individuo debe hacer un análisis a conciencia de lo que le gusta y lo que desea y de lo que realmente es vital para vivir dignamente según su sistema de creencia, luego de lo cual al haber puesto en prioridad sus necesidades se enfoca en la manera en como su empleo pueda llegar a cubrir con estas necesidades.

d. Estímulo, auto impuesto o propuesto. En este punto la persona está en busca de un estímulo que lo mueva a realizar las actividades que le demanda su empleo, esté estímulo puede ser auto impuesto o propuesto; con auto impuesto se refiere a que la persona se estimula de alguna manera por ejemplo con un pensamiento, al hacer las cosas por una persona, porque quiere algo que por el momento no puede comprar y por propuesto se refiere que el estímulo venga de otra persona por ejemplo el jefe, con el cual él espera que el desempeño del individuo suba y de esta manera obtener mayor producción.

e. Aceptación del estímulo. Por otra parte en este punto, la persona dependiendo del estímulo puede o no sentir que el deseo de hacer las cosas salgan de lo profundo de su ser, por eso es importante el estímulo adecuado que provoque una aceptación inmediata.

f. **Resultados útil, motivación laboral.** Finalmente, el resultado de todo el ciclo y lo que se andaba buscando, que es una persona que tiene una gran motivación laboral y que hace su trabajo con gusto.

Figura 1. Ciclo Orpru de la motivación laboral.



Fuente: Basílico, Quinteros y Sánchez (2009).

Desempeño laboral

1. Definición

Según Laza (2003) es el comportamiento o conducta real del trabajador o educando para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Esto comprende la peripicia técnica más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destrezas en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales, entre otros.

Chiavenato (2000) define el desempeño como las acciones o comportamiento observados en los empleados que son relevantes al logro de los objetivos de la organización. En efecto afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización.

Por su parte Bittel (2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades o conocimientos que apoyan las acciones del trabajador en pro de consolidar los objetivos de la empresa y la función en que se desempeña. Al respecto Ghiselli (1998), señala como el desempeño está influenciado por cuatro factores: motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol; oportunidades para realizarse.

2. Evaluación del desempeño.

Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo con el fin de descubrir en que medios es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

a. Importancia. Permite implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite determinar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo (Sosa, 2006).

b. Objetivos. Es proporcionar una descripción de la manera en que el empleado lleva a cabo su puesto. A fin de lograr el mismo los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto y ser prácticos y confiables (Salas, 2006).

No puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado, es necesario descender más profundamente localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado. Si se debe cambiar el desempeño, el mayor interesado, el evaluado, debe no solamente tener conocimientos del cambio planeado, sino también por qué y cómo deberá hacerse si es que debe hacerse.

c. Métodos.

- Método de evaluación basado en el desempeño durante el pasado. Estos tienen la ventaja de hablar sobre algo que ya ocurrió y que puede hasta cierto punto ser medido. Su desventaja radica en la imposibilidad de cambiar.
- Método de evaluación basado en el desempeño a futuro. Se centran en el desempeño venidero mediante la evaluación del potencial del empleado o el establecimiento de objetivos de desempeño (Werther y Davis, 2000).
- Métodos para la evaluación del desempeño:
 - Evaluación por parte de los superiores: es la evaluación realizada por cada jefe a sus subordinados en la cual el sujeto es quien mejor conoce el puesto de trabajo del subordinado, así como su rendimiento.
 - Autoevaluación: es la evaluación en la que el empleado hace un estudio de desempeño en la organización. Los empleados que participan en éste proceso de evaluación, puede que tengan una mayor dedicación y se comprometan más con los objetivos.
 - Evaluación por parte de los iguales: éste tipo de evaluación es la que se realiza entre personas del mismo nivel o cargo, suele ser un predictor útil del rendimiento.

- Evaluación por parte de los subordinados: es la que realizan los empleados a sus jefes, ésta puede hacer que los superiores sean más conscientes de su efecto sobre los subordinados.
- Evaluación por parte de los clientes: es la evaluación que realizan los clientes al titular del puesto. Resulta adecuada en diversos contextos.
- Evaluación 360º: éste método compendia todos los anteriores y si bien su administración es complicada, no obstante, es de gran utilidad dada su conexión con la filosofía de la gestión de la calidad total y el mayor nivel de satisfacción de los evaluados.
- Seguimiento informático: éste método puede resultar rápido y aparentemente objetivo, ha puesto de manifiesto varios temas cruciales relacionados con la gestión y utilización de los recursos humanos, concretamente en cuanto a la inversión del derecho a la intimidad del empleado.

d. Usos de la evaluación. No es un fin en sí misma, sino un instrumento, medio o herramienta para mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. Para alcanzar ese objetivo básico y mejorar los resultados de los recursos humanos de la empresa. Según Parra (2006) la Evaluación del Desempeño trata de alcanzar estos diversos objetivos intermedios.

- La vinculación de la persona al cargo
 - Entrenamiento
 - Promociones
 - Incentivos por el buen desempeño
 - Mejoramiento de las relaciones humanas entre el sujeto y los subordinados.
 - Auto perfeccionamiento del empleado
 - Informaciones básicas para la investigación de Recursos Humanos
 - Estimación del potencial de desarrollo de los empleados
 - Estímulo a la mayor productividad
 - Oportunidad de conocimiento sobre los patrones de desempeño de la empresa
 - Retroalimentación con la información del propio individuo evaluado
 - Otras decisiones de personal como transferencias, gastos, etc.
- e. **Beneficios.** Los objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño pueden ser presentados en tres fases Zambrano, (2003):

- Permitir condiciones de medidas del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación.
- Permitir el tratamiento de los recursos humanos como un recurso básico de la organización y cuya productividad puede ser desarrollada indefinidamente dependiendo, por supuesto de la forma de administración.
- Proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo presentes por una parte los objetivos organizacionales y por los objetivos individuales.

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

3. Desempeño laboral del profesional de enfermería

El procedimiento para determinar las actividades que realizan los profesionales de enfermería es a través del desempeño laboral el cual comprende, es decir, para ser hábil en su desempeño. En otras palabras según Stoner, Freeman y Gilbert (1996), el desempeño ineficiente es una conciencia de la insatisfacción del trabajo, es similar a la falta de motivación o falta de oportunidades para desempeñarse adecuadamente.

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

El desempeño laboral en los centros de salud de los profesionales de enfermería se basa en proporcionar atención integral a los usuarios de estos servicios fundamentada en sólidos conocimientos del área científica y humanística. El personal de enfermería debe ser maestro consejero y administrador, preocupado por la promoción y mantenimiento de la salud de los pacientes así como proporcionar los cuidados necesarios cuando estos se encuentran enfermeros. Esto conlleva a tomar decisiones en la gestión del cuidado y permite conocer el desempeño laboral; con una idea mucho más precisa que cada profesional de enfermería posee el cual permite observar la calidad de trabajo de cada profesional en su práctica diaria. En este sentido el desempeño en el área de enfermería tiene como base fundamental la relación y transmisión de información hacia sus directivos y de igual forma hacia los compañeros ocupantes de cargos en la institución donde laboran (Arnoldt y Daderian, 1992).

4. Competencia profesional.

La competencia según Blay (2005), es un proceso dinámico y longitudinal en el tiempo por el que una persona utiliza los conocimientos, habilidades y juicio crítico para ofrecer un cuidado de enfermería de calidad a los pacientes que atiende.

Para Fainholc (1997), las competencias son entendidas como capacidades complejas que deben ser desarrolladas y practicadas y que incluyen saberes y herramientas de diverso tipo para poder desempeñarse en la satisfacción de las necesidades en la resolución de problemas y en la anticipación de soluciones en algún área del saber y del quehacer. Dentro de este contexto se resalta que el profesional de enfermería en su quehacer profesional busca cumplir los objetivos trazados por la institución, ofrecer cuidados específicos a los pacientes a su cargo y desenvolverse en las áreas administrativas inherentes a su cargo.

Chiavenato (2000), define operacionalmente competencia profesional como las relaciones con las capacidades cognitivas, capacidades afectivas y capacidades psicomotoras que posibilitan en los profesionales en enfermería el cumplimiento de sus diarias actividades. A continuación se explicaran estas tres definiciones requeridas al hablar de desempeño laboral profesional en el personal de la salud.

a. Capacidades cognitivas.

La competencia profesional está presente en los procesos de salud y se desarrollan en los diferentes servicios de las instituciones de la salud, siendo la capacidad cognitiva según Urbiza y Barazal (2002), el conocimiento de un profesional que ha sido instruido que con dicha experiencia ha sido demostrado. La capacidad cognitiva en los profesionales de enfermería es la base inicial para el análisis en las situaciones que enfrentan diariamente con la interpretación del razonamiento crítico para solucionar los problemas del servicio.

El desempeño laboral de enfermería debe sustentarse en un práctica asistencias basada en sólidos conocimientos científicos y humanísticos aplicando como herramienta fundamental el proceso de atención de enfermería, dicha función está referida a la práctica profesional en cuanto a los cuidados asistenciales y asesoramiento al paciente y su familia en los referente a los cuidados de la salud.

b. Capacidades afectivas.

Esta capacidad enmarcada dentro de la competencia profesional son las emociones que refleja un individuo, enfatizada en cada uno de los profesionales de enfermería mediante su desempeño laboral que se evidencian por el día a día con las distintas carencias de las necesidades humanas que tienen los paciente adscritos en los servicios. Kron (1983) considera que los sentimientos pueden ser agradables o desagradables y son resultados de la respuesta personal al medio o a lo que sucede en su interior. Esta capacidad influye en los profesionales de enfermería cuando es demostrada

en las personas que pierden los estribos ante cualquier desacuerdo, son inseguras al momento de tomar decisiones, egoístas, imponen órdenes y subestiman sus compañeros y colaboradores.

Con lo anterior se puede argumentar que esta capacidad afectiva influye en los profesionales de la salud ya que puede ejercer un buen desempeño académico pero no obtienen éxito en su vida profesional. Para la Federación de Colegios de enfermería citado por la Oficina Central de Desempeño (2005), cuando el supervisor modula su conducta de tolerancia y afectividad a sus labores y la relación con sus compañeros es fácil a diferencia de cambiar en la personalidad.

En otras palabras, dentro de la capacidad afectiva se encuentra el dominio personal que es disciplina que permite aclarar y hondar continuamente nuestra visión personal, concentra energía, desarrolla paciencia y percibe la realidad de manera objetiva; es decir, permite aclarar los aspectos que en realidad interesan para poner la vida al servicio de mejores aspiraciones. De esta manera Garza (2000) precisa los sub indicadores que expresan el ámbito personal.

La comunicación es el primer subindicador que deriva del trato o conversaciones que estimula la delegación de autoridad para una mayor participación del personal en la toma de decisiones. Los medios comunes para la comunicación que benefician al paciente a través del consentimiento informado sin emitir juicios de valor ni afectar su capacidad afectiva es una función permanente que realiza el profesional de enfermería.

La empatía una característica importante que debe poseer el profesional para desempeñar sus funciones a través del contacto humano. La habilidad de ponerse en el rol de otra persona y asumir los puntos de opinión para poder alcanzar una mejor comprensión del estado mental y afectivo de la interacción con los demás.

Otro subindicador de relevancia es el respeto, Marriner (2001), considera que el respeto por los demás posee trascendencia cultural, sexual y racial el cual debe permanecer en cada momento al desempeñar la interacción con los compañeros, colegas, pacientes y solicitar que sea recíproco con los demás.

La responsabilidad es el último subindicador de la capacidad afectiva, Herzberg (1977) considera la relación profesional tienen que ver con el cargo a desempeñar tareas y los deberes al ejercer el cargo en si además incluyen los sentimientos de realización, crecimientos y reconocimientos por las tareas y actividades en su trabajo. Esta responsabilidad depende de la capacidad que tenga los profesionales enfermeros al nivel jerárquico para tomar decisiones en la atención directa con el paciente.

c. Capacidades psicomotoras.

Los profesionales de enfermería poseen capacidades de destreza que le permiten adquirir aptitudes psicomotoras; en el personal antiguo se evidencia más que en jóvenes ellos poseen la capacidad y los conocimientos necesarios y son proactivos. Tienen experiencia y asumen la responsabilidad de satisfacer a los pacientes con la más alta calidad posible (Bateman y Snell, 2003).

2.3 Definición de términos

Factores motivacionales: Conjunto de condiciones ambientales y propias de las personas que orientan la ejecución y dirección de sus acciones.

Motivación laboral: Es una predisposición que las personas proyectan sobre sus funciones laborales. Esto significa que es el resultado de sus percepciones sobre el trabajo, basadas en factores relativos al ambiente en que se desarrolla el mismo, como es el estilo de dirección, las políticas y procedimientos, la satisfacción de los grupos de trabajo, la afiliación de los grupos de trabajo, las condiciones laborales y el margen de beneficios.

Desempeño laboral: Es el comportamiento o conducta real del trabajador o educando para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Esto comprende la pericia técnica más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destrezas en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales, entre otros.

Evaluación del desempeño: Es un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de absentismo con el fin de descubrir en que medios es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro.

Competencia profesional: Es un proceso dinámico y longitudinal en el tiempo por el que una persona utiliza los conocimientos, habilidades y juicio crítico para ofrecer un cuidado de enfermería de calidad a los pacientes que atiende.

III. VARIABLES E HIPÓTESIS

3.1. Definición de las variables

a. Factores motivacionales

Conjunto de condiciones ambientales y propias de las personas que orientan la ejecución y dirección de sus acciones.

b. Desempeño laboral

Forma y valoración de la actividad laboral desempeñada en el cumplimiento de las funciones asignadas.

Variables de estudio:

- **Variable 1.** Factores motivacionales
- **Variable 2.** Desempeño laboral

Variables de control:

- Personal de Enfermería (Sistema de Transporte Asistido de Emergencia).
- Sexo.
- Edad.

3.2. Operacionalización de las variables

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Tipo de variable	Dimensiones	Indicador	Instrumento	Escala	Valores
Factores motivacionales	Conjunto de condiciones ambientales y propias de las personas que orientan la ejecución y dirección de sus acciones	Respuestas emitidas al instrumento de Factores motivacionales organizado en cinco dimensiones.	Cuantitativa	Organizacional	1. La distribución del trabajo está precisada. 2. La supervisión de las labores tiene carácter técnico 3. Hay participación activa en la toma de decisiones 4. Se realizan actividades de capacitación. 5. La supervisión orienta para mejorar mi rendimiento 6. Se valora el cumplimiento de las funciones.	Escala de factores motivacionales	Tipo Lickert	Siempre A veces Nunca
			Cuantitativa	Ambiental y material	7. El ambiente de trabajo es agradable 8. El ambiente de trabajo es ordenado 9. El ambiente de trabajo es limpio 10. Se cuenta con insumos para la atención. 11. Se cuenta con equipos apropiados.		Tipo Lickert	Siempre A veces Nunca
			Cuantitativa	Intrínseca al trabajo	12. Me siento a gusto con lo que hago 13. Lo más importante es sentirse útil a los demás 14. Es gratificante la experiencia acumulada 15. Me alienta cuando las personas mejoran su salud 16. Me siento una persona bondadosa en mi labor.		Tipo Lickert	Siempre A veces Nunca
			Cuantitativa	Remunerativa	17. Estoy conforme con lo que me pagan. 18. Estoy satisfecho con el pago por horas extras 19. Hay un régimen de vacaciones apropiado 20. Me siento seguro en mi puesto de trabajo 21. Es apropiado el aumento de sueldos en mi trabajo.		Tipo Lickert	Siempre A veces Nunca
			Cuantitativa	Interpersonal	22. Me llevo bien con mis compañeros de trabajo 23. El trato con las autoridades es cordial. 24. Considero que trabajamos en equipo 25. La comunicación con los compañeros es sincera 26. Hay confianza para expresar opiniones		Tipo Lickert	Siempre A veces Nunca

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Tipo de variable	Dimensiones	Indicador	Instrumento	Escala	Valores
Desempeño laboral	Forma y valoración de la actividad laboral desempeñada en el cumplimiento de las funciones asignadas.	Respuestas emitidas al instrumento sobre desempeño laboral que incluye las dimensiones: cognitiva, afectiva y psicomotora.	Cuantitativa	Cognitiva	1. Tengo conocimientos apropiados sobre el cuidado del paciente 2. Evalúo mis habilidades cuando cumplo mi función asistencial 3. Planifico actividades aplicando los conocimientos adquiridos 4. Promuevo comunicación efectiva en equipo 5. Realizo acciones para cambiar hábitos en el paciente 6. Utilizo mi experiencia acumulada para atender mejor al paciente 7. Reflexiono sobre los resultados en la atención del paciente 8. Valoro las repercusiones éticas en mi ejercicio laboral	Escala de desempeño laboral	Tipo Lickert	Nunca (N) Casi nunca (CN) A veces (AV) Casi siempre (CS) Siempre (S)
			Cuantitativa	Afectiva	9. Utilizo la comunicación verbal de manera afectiva. 10. Empleo la comunicación escrita en términos técnicos. 11. Manifiesto aprecio por los pacientes atendidos. 12. Escucho con atención los problemas del paciente 13. Soy respetuoso con mis compañeros de trabajo. 14. Procuro ponerme en el lugar del paciente que sufren. 15. Manifiesto cortesía por los familiares del paciente. 16. Expreso confianza hacia mis superiores.		Tipo Lickert	Nunca (N) Casi nunca (CN) A veces (AV) Casi siempre (CS) Siempre (S)
			Cuantitativa	Psicomotora	17. Realizo los cuidados asistidos hacia el paciente. 18. Doy los primeros auxilios al paciente antes del traslado. 19. Realizo el traslado del paciente con esmero y cuidado. 20. Reviso sus signos vitales durante el traslado 21. Cumpro con las medidas de precaución universal al ofrecer cuidados al paciente. 22. Coordino las acciones con otros colegas. 23. Elaboro un registro detallado de las funciones vitales 24. Acomodo al paciente en la posición más adecuada para su traslado		Tipo Lickert	Nunca (N) Casi nunca (CN) A veces (AV) Casi siempre (CS) Siempre (S)

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general.

Ha: Existe correlación entre los factores motivacionales y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.

Ho: No existe correlación entre los factores motivacionales y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.

3.3.2. Hipótesis específicas.

Hipótesis 1

Ha1: Existe correlación entre el factor motivacional organizacional y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.

Ho1: No existe correlación entre el factor motivacional organizacional y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.

Hipótesis 2

Ha2: Existe correlación entre el factor motivacional ambiental y material y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.

Ho2: No existe correlación entre el factor motivacional ambiental y material y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.

Hipótesis 3

Ha3: Existe correlación entre el factor motivacional intrínseco del trabajo y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.

Ho3: No existe correlación entre el factor motivacional intrínseco del trabajo y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.

Hipótesis 4

Ha4: Existe correlación entre el factor motivacional remunerativo y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.

Ho4: No existe correlación entre el factor motivacional remunerativo y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.

Hipótesis 5

Ha5: Existe correlación entre el factor motivacional interpersonal y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.

Ho5: No existe correlación entre el factor motivacional interpersonal y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.

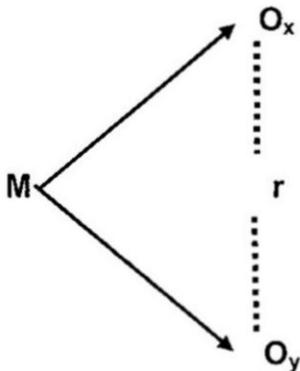
IV. METODOLOGÍA

4.1. Tipo de investigación.

El tipo de investigación fue un estudio no experimental, ex post facto, el cual se caracteriza por analizar los fenómenos investigados sin influir en su ocurrencia y habiendo ocurrido antes de la recopilación de datos acerca de los mismos (Kerlinger, 2005). Además, será descriptivo ya que se tratará de describir un fenómeno sin alterar sus características con la intención de auscultar la forma en que suele presentarse regularmente.

4.2. Diseño de investigación.

El diseño de investigación que se empleó fue el correlacional que se tratará de apreciar si hay relación entre dos variables; es decir, entre seguridad ciudadana y violencia familiar (Plutchick, 1998). El propósito es averiguar si existe correlación entre dos variables o factores y establecer el nivel de significatividad entre ambas, tal como se aprecia en el siguiente esquema:



Donde:

M: Muestra de investigación.

O_x: Variable correlacionada 1 (factores motivacionales)

O_y: Variable correlacionada 2 (desempeño laboral)

r: Relación entre variables.

4.3. Población y muestra.

La población estuvo constituida por 120 profesionales de Enfermería del servicio del sistema de transporte asistido de emergencia (Sistema de Transporte Asistido de Emergencia).

Para escoger la muestra se utilizó un muestreo de criterio aleatorio simple, cuando se trata de un universo finito, según fórmula:

$$n_0 = \frac{N \cdot Z^2 pq}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 pq}$$
$$n_0 = \frac{120 \cdot (1.96)^2 (0.5) * (0.5)}{(120 - 1) \cdot (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) * (0.5)}$$
$$n_0 = 92$$

Donde:

N = 120 sujetos

Z = 1.96 (Factor probabilístico, nivel de confianza)

p = 0.5 (Varianza de la proporción 1)

q = 1- p = 0.5 (Varianza de la proporción 2)

e = 0.05 (error permitido máximo)

La muestra estuvo conformada por 92 enfermeros que laboran en el Sistema de Transporte Asistido de Emergencia (Sistema de Transporte Asistido de Emergencia), Lima 2015; seleccionados de manera intencional con el fin de lograr la aplicación de los instrumentos Escala de factores motivacionales y la Escala de desempeño laboral a los profesionales de la salud que participaron del estudio.

4.3.1. Criterios de Inclusión:

- Enfermeros que laboren en el servicio del sistema de transporte asistido de emergencia

4.3.2. Criterios de exclusión:

- Enfermeros que no deseen ingresar a la investigación.
- Enfermeros que se retiran de forma voluntaria a la investigación.
- Enfermeros que se encuentren con descansos médicos.
- Enfermeros que laboren en otros servicios.

4.4. Instrumentos de recolección de datos.

4.4.1. Escala de factores motivacionales

Se empleó una escala de tipo Lickert, con tres valores para dar cuenta de las opiniones presentadas por el personal de enfermería.

Estas opiniones se organizan en las siguientes dimensiones:

Factores organizacionales, factores ambientales y materiales, factores intrínsecos al trabajo, factores remunerativos y factores interpersonales.

- **Factores Organizacionales:** Los ítems son: 1, 2, 3, 4, 5, 6.
- **Ambiental y material.** Los ítems son: 7, 8, 9, 10, 11.
- **Intrínseca al trabajo.** Los ítems son: 12, 13, 14, 15, 16.
- **Remunerativa.** Los ítems son: 17, 18, 19, 20, 21.
- **Interpersonal.** Los ítems son: 22, 23, 24, 25, 26.

a. Validez

Se realizó la validez de contenido mediante el juicio de expertos a un total de 7 profesionales en Salud de diferentes Universidades. Quienes se mostraron de acuerdo en que la información incluida era completa, adecuada y clara en cada ítem, el cual fue sometido a la prueba Binomial para establecer la concordancia entre los jueces. Según la prueba Binomial el valor final de la validación es $p < 0.01$; por lo tanto existe concordancia y validez en la Escala de factores motivacionales (véase anexo 4).

b. Confiabilidad

La prueba piloto consiste en aplicar todo el procedimiento que se realizará con la muestra final, con el objetivo de poner a prueba la metodología, la muestra, la funcionalidad de los instrumentos y el análisis de los datos; por ende, la viabilidad del proyecto de investigación. El objetivo de esta pre-prueba es obtener de los encuestados las dificultades para responder al cuestionario, la comprensibilidad del lenguaje utilizado y cualquier otra inquietud

que ellos percibieran al responderlo. Según refieren Hernández, Fernández y Baptista (2010), con los resultados de la prueba piloto se puede calcular la confiabilidad y la validez de la prueba o instrumento.

De esta manera, se sometió el cuestionario a una prueba piloto a 16 sujetos que laboran en enfermería del SAMU del Ministerio de Salud, de los cuales no participan en la muestra final pero que presentan las mismas características socioculturales de la población de estudio, con la finalidad de determinar la validez y confiabilidad interna del instrumento. Para la estructuración del cuestionario cada participante recibió una breve explicación sobre la naturaleza del estudio y la confidencialidad con que se manejarían los datos (González et.al., 2007). Para la determinación de la significancia estadística, se empleó el análisis de índice de consistencia interna, Alfa de Cronbach, a cada uno de los componentes. A continuación se presentan las propiedades psicométricas encontradas, el cual indica que presenta una adecuada consistencia interna (alfa = 0,896), por tanto la Escala de factores motivacionales es confiable (Ver anexo 5).

c. Baremos

Se estableció los niveles a partir de los percentiles de la calificación que obtuvo la muestra de estudio para la escala de factores

motivacionales para el personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD y sus componentes. De esta manera los puntajes directos de acuerdo a los valores percentilares (del percentil 25 y percentil 75) de la escala así como sus componentes, quedan establecidos de la siguiente manera (Véase Tabla N° 4.1):

TABLA N° 4.1. NIVEL DE LA ESCALA DE FACTORES MOTIVACIONALES Y SUS COMPONENTES.

Nivel	Factores organizacionales	Factor ambiental y material	Factores intrínsecas al trabajo	Factor remunerativa	Factores interpersonales	Factores motivacionales
Alto	16 - 17	14	15	14 - 15	15	69 - 72
Medio	12 - 15	11 - 13	12 - 14	11 - 13	11 - 14	56 - 68
Bajo	8 - 11	5 - 10	8 - 11	6 - 10	8 - 10	41 - 55

4.4.2. Escala de desempeño laboral

Se empleó una escala de tipo Lickert, con cinco valores (Nunca (N), Casi nunca (CN), A veces (AV), Casi siempre (CS) y Siempre (S)) para dar cuenta de las opiniones presentadas por el personal de enfermería, con un puntaje que varía desde 1 punto (nunca) hasta 5 puntos (siempre). Estas opiniones se organizan en las siguientes dimensiones: capacidad cognitiva, capacidad afectiva y capacidad psicomotoras.

- **Capacidad cognitiva.** Los ítems son: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,
- **Capacidad afectiva.** Los ítems son: 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16
- **Capacidad psicomotora.** Los ítems son: 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24.

a. Validez

Se realizó la validez de contenido mediante el juicio de expertos a un total de 7 profesionales el personal de diferentes instituciones en salud, quienes se mostraron de acuerdo en que la información incluida era completa, adecuada y clara en cada ítem, el cual fue sometido a la prueba Binomial para establecer la concordancia entre los jueces. Según la prueba Binomial el valor final de la validación es $p < 0.01$; por lo tanto existe concordancia y validez en la Escala de desempeño laboral en el personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD (véase anexo 6).

b. Confiabilidad

Se sometió el instrumento a una prueba piloto a 16 personas del servicio de enfermería del SAMU del Ministerio de Salud, que no participan en la muestra final y que presentan las mismas características socioculturales de la población de estudio, con la finalidad de determinar la validez y confiabilidad interna del

instrumento. Para la estructuración del cuestionario cada participante recibió una breve explicación sobre la naturaleza del estudio y la confidencialidad con que se manejarían los datos (González et.al., 2007). Para la determinación de la significancia estadística, se empleó el análisis de índice de consistencia interna, Alfa de Cronbach, a cada uno de los componentes. A continuación se presentan las propiedades psicométricas encontradas, el cual indica que presenta una adecuada consistencia interna (alfa = 0,924), por tanto la Escala de desempeño laboral es confiable (Ver anexo 7).

c. Baremos

Se estableció los niveles a partir de los percentiles de la calificación que obtuvo la muestra de estudio para la escala de desempeño laboral para el personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD y sus componentes. De esta manera los puntajes directos de acuerdo a los valores percentilares (del percentil 25 y percentil 75) de la escala así como sus componentes, quedan establecidos de la siguiente manera (véase Tabla N° 4.2):

**TABLA N° 4.2. NIVEL DE LA ESCALA DE DESEMPEÑO
LABORAL Y SUS COMPONENTES.**

Nivel	Capacidad cognitiva	Capacidad afectiva	Capacidad psicomotora	Desempeño laboral
Alto	38 - 39	37 - 40	39 - 40	111 - 118
Medio	33 - 37	32 - 36	34 - 38	96 - 110
Bajo	24 - 32	21 - 31	24 - 33	72 - 95

4.5. Procedimientos de recolección de datos.

Para recolectar los datos al grupo seleccionado se les explicó los objetivos de la investigación y se solicitó su colaboración agradeciendo de antemano su participación en el estudio, así mismo se les notificó que iban a ser objeto de observación por el grupo investigador.

4.6. Procesamiento estadístico y análisis de datos.

Las fichas llenadas en su totalidad con toda la información ingresaron al estudio y fueron eliminadas las fichas que no se llenaron, luego se procesó los resultados de cada ficha y se analizó los datos en una base computarizada con el programa SPSS versión 22, con la finalidad de encontrar, intervalo de confianza, la mediana, la media, rango y otras medidas de estadística descriptiva e inferencial para la contrastación de las hipótesis.

V. RESULTADOS

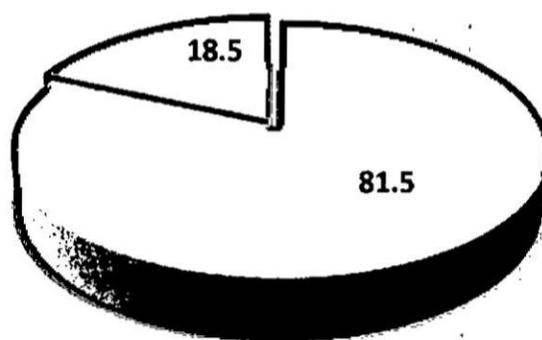
TABLA N° 5.1.

SEXO DE LOS TRABAJADORES DE ENFERMERÍA (SISTEMA DE TRANSPORTE ASISTIDO DE EMERGENCIA).

Sexo	fr.	%
Femenino	75	81.5
Masculino	17	18.5
Total	92	100

FIGURA N° 5.1.

SEXO DE LOS TRABAJADORES DE ENFERMERÍA (Sistema de Transporte Asistido de Emergencia).



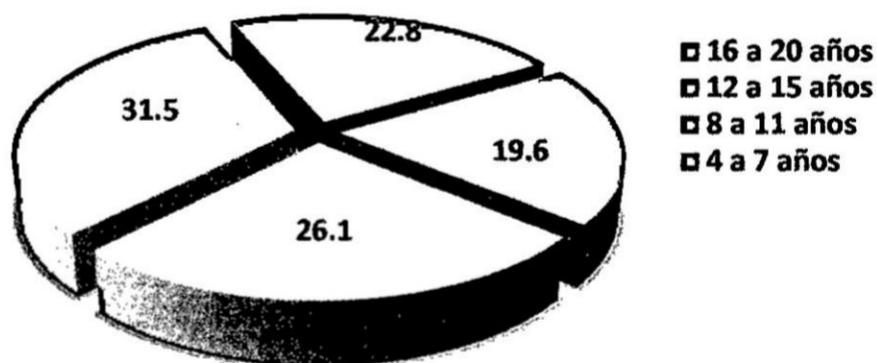
■ Femenino ■ Masculino

Se observa en la Tabla N° 5.1, las características de la muestra de estudio según sexo; el 81.5% representa el sector de mujeres que laboran en el servicio de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia, y 18.5% representa el sector masculino.

TABLA N° 5.3.
TIEMPO EN LA INSTITUCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE
ENFERMERÍA (SISTEMA DE TRANSPORTE ASISTIDO DE
EMERGENCIA).

Tiempo en la institución	fr.	%
16 a 20 años	24	26.1
12 a 15 años	29	31.5
8 a 11 años	21	22.8
4 a 7 años	18	19.6
Total	92	100

FIGURA N° 5.3.
TIEMPO EN LA INSTITUCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE
ENFERMERÍA (SISTEMA DE TRANSPORTE ASISTIDO DE
EMERGENCIA).



Se observa en la Tabla N° 5.3, el tiempo en la institución de los trabajadores de enfermería (Sistema de Transporte Asistido de Emergencia), 31.5% de los trabajadores han permanecido en la institución entre 12 a 15 años laborando, por su parte 26.1% trabajan en la institución entre 16 a 20 años, 22.8% de trabajadores entre 8 a 11 años laborando, finalmente 19.6% permanece en la institución entre 4 a 7 años.

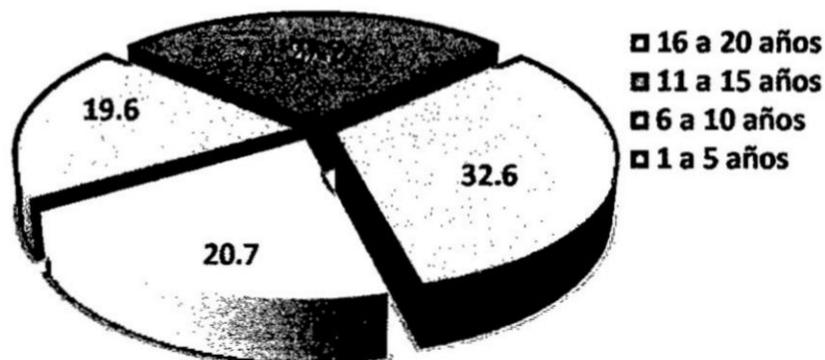
TABLA N° 5.4.

TIEMPO EN EL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE ENFERMERÍA (SISTEMA DE TRANSPORTE ASISTIDO DE EMERGENCIA).

Tiempo en el servicio	fr.	%
16 a 20 años	18	19.6
11 a 15 años	25	27.2
6 a 10 años	30	32.6
1 a 5 años	19	20.7
Total	92	100

FIGURA N° 5.4.

TIEMPO EN EL SERVICIO DE LOS TRABAJADORES DE ENFERMERÍA (SISTEMA DE TRANSPORTE ASISTIDO DE EMERGENCIA).



Se observa en la Tabla N° 5.4, el tiempo en el Servicio de Transporte Asistido de Emergencia (Sistema de Transporte Asistido de Emergencia) de los trabajadores de enfermería, 32.6% se encuentra laborando en el servicio de Sistema de Transporte Asistido de Emergencia entre 6 a 10 años, por su parte el 27.2% labora en el servicio entre 11 a 15 años, 20.7% trabaja en el servicio entre 1 a 5 años y 19.6% llevan mucho más tiempo en el servicio de Sistema de Transporte Asistido de Emergencia (16 a 20 años).

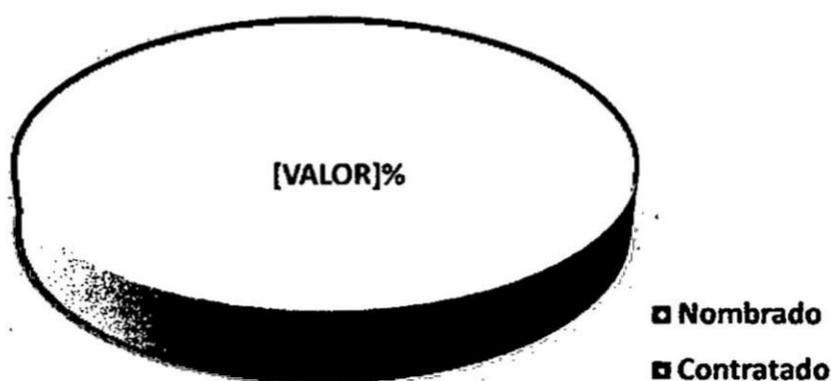
TABLA N° 5.5.

**CONDICIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE ENFERMERÍA
(SISTEMA DE TRANSPORTE ASISTIDO DE EMERGENCIA).**

Condición laboral	fr.	%
Nombrado	0	0
Contratado	92	100
Total	92	100

FIGURA N° 5.5.

**CONDICIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE ENFERMERÍA
(SISTEMA DE TRANSPORTE ASISTIDO DE EMERGENCIA).**



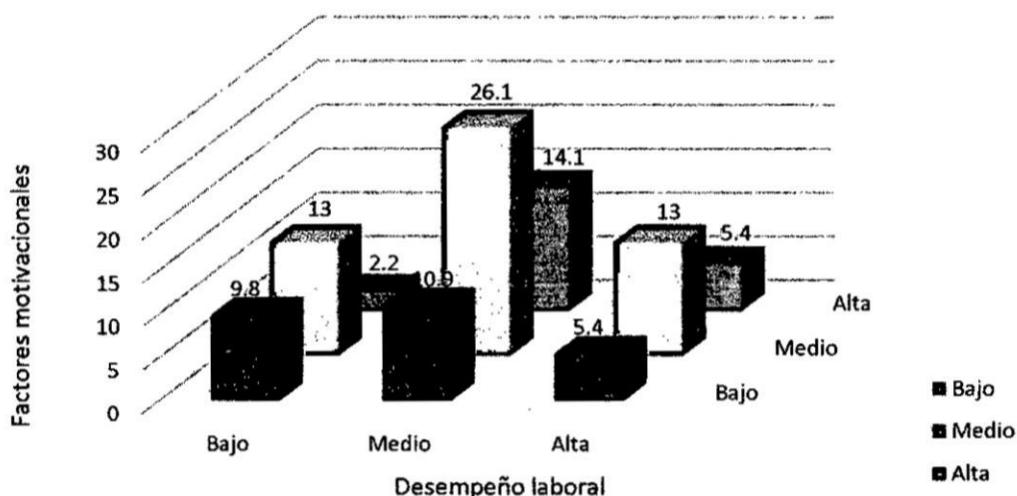
Se observa en la Tabla N° 5.5, la condición laboral de los trabajadores de enfermería (Sistema de Transporte Asistido de Emergencia), 100% de los individuos están contratados para ejercer el servicio de enfermería.

✓ Factores motivacionales y nivel de desempeño laboral

TABLA N° 5.6.
NIVEL DE FACTORES MOTIVACIONALES Y NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL

	Nivel	Desempeño laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		fr.	%	fr.	%	fr.	%	fr.	%
Factores motivacionales	Alto	2	2.2	13	14.1	5	5.4	20	21.7
	Medio	12	13	24	26.1	12	13	48	52.2
	Bajo	9	9.8	10	10.9	5	5.4	24	26.1
	Total	23	25	47	51.1	22	23.9	92	100

FIGURA N° 5.6.
NIVEL DE FACTORES MOTIVACIONALES Y NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL



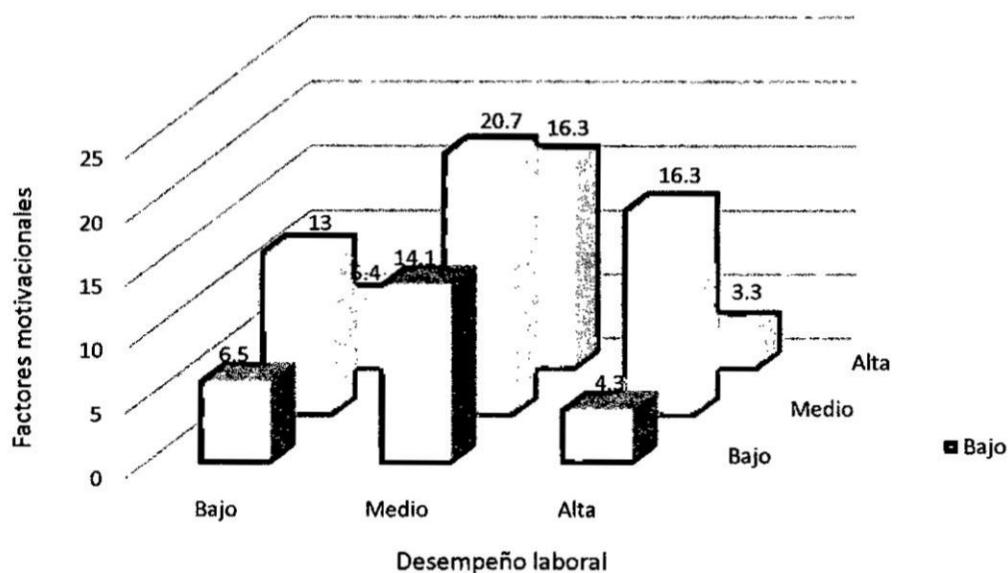
Se observa en la Tabla N° 5.6, el nivel de factores motivacionales y el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de transporte asistido de emergencia de ESSALUD, 2015. Se halló que el 26.1% del personal de Sistema de Transporte Asistido de Emergencia presentan un nivel medio entre los factores motivacionales y desempeño laboral; 14.1% de la muestra presenta un nivel medio en desempeño laboral y un nivel alto en factores motivacionales. Por su parte, sólo el 2.2% de los trabajadores presenta un nivel bajo en desempeño laboral y un nivel alto de factores motivacionales.

✓ Factor motivacional organizacional y nivel de desempeño laboral

TABLA N° 5.7.
FACTOR MOTIVACIONAL ORGANIZACIONAL Y NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SISTEMA DE TRANSPORTE ASISTIDO DE EMERGENCIA DE ESSALUD, 2015.

	Nivel	Desempeño laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		fr.	%	fr.	%	fr.	%	fr.	%
Factores organizacionales	Alto	5	5.4	15	16.3	3	3.3	23	25
	Medio	12	13	19	20.7	15	16.3	46	50
	Bajo	6	6.5	13	14.1	4	4.3	23	25
	Total	23	25	47	51.1	22	23.9	92	100

FIGURA N° 5.7.
FACTOR MOTIVACIONAL ORGANIZACIONAL Y NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL



Se observa en la Tabla N° 5.7, el nivel de factor motivacional organizacional y el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de transporte asistido de emergencia de ESSALUD, 2015. Se halló que el 20.7% del personal de Sistema de Transporte Asistido de Emergencia presentan un nivel medio entre el factor motivacional organizacional y desempeño laboral; 16.3% de la muestra presenta un nivel alto en desempeño laboral y un nivel medio en factor motivacional organizacional. Por su parte, sólo el 3.3% de los trabajadores presenta un nivel alto en desempeño laboral y un nivel alto de factores motivacionales organizacionales.

- ✓ **Factor motivacional ambiental y material y nivel de desempeño laboral**

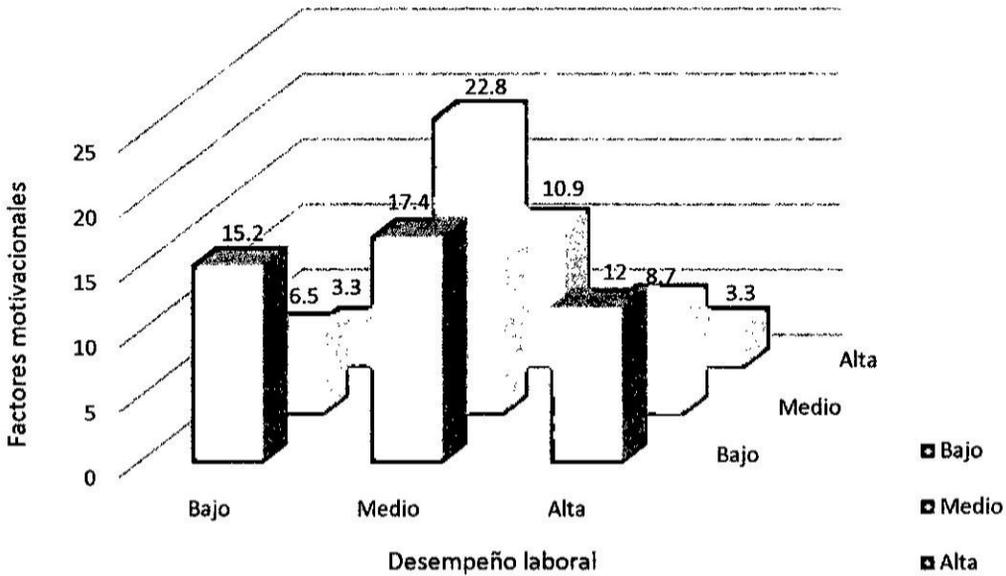
TABLA N° 5.8.

FACTOR MOTIVACIONAL AMBIENTAL Y MATERIAL Y NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SISTEMA DE TRANSPORTE ASISTIDO DE EMERGENCIA DE ESSALUD, 2015.

	Nivel	Desempeño laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		fr.	%	fr.	%	fr.	%	fr.	%
Factores ambientales	Alto	3	3.3	10	10.9	3	3.3	16	17.4
	Medio	6	6.5	21	22.8	8	8.7	35	38
	Bajo	14	15.2	16	17.4	11	12	41	44.6
	Total	23	25	47	51.1	22	23.9	92	100

FIGURA N° 5.8.

FACTOR MOTIVACIONAL AMBIENTAL Y MATERIAL Y NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL



Se observa en la Tabla N° 5.8, el nivel de factor motivacional ambiental/material y el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de transporte asistido de emergencia de ESSALUD, 2015. Se halló que el 22.8% del personal de Sistema de Transporte Asistido de Emergencia presentan un nivel medio entre el factor motivacional ambiental/material y desempeño laboral; 17.4% de la muestra presenta un nivel medio en desempeño laboral y un nivel bajo en factor motivacional ambiental/material. Por su parte, sólo el 3.3% de los trabajadores presenta un nivel alto en desempeño laboral y un nivel alto de factores motivacionales ambiental/material.

- ✓ Factor motivacional intrínseco del trabajo y nivel de desempeño laboral

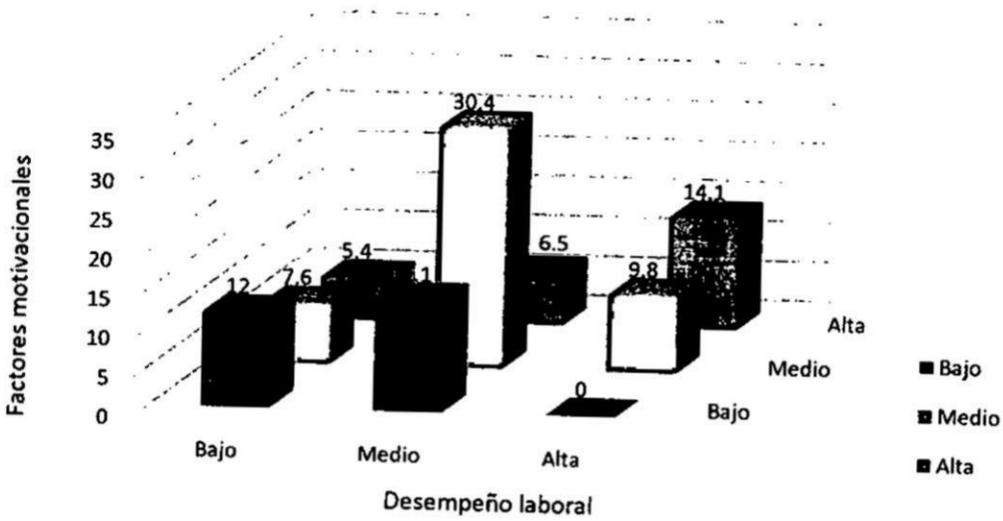
TABLA N° 5.9.

FACTOR MOTIVACIONAL INTRÍNSECO DEL TRABAJO Y NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SISTEMA DE TRANSPORTE ASISTIDO DE EMERGENCIA DE ESSALUD, 2015.

		Desempeño laboral							
		Bajo		Medio		Alto		Total	
		fr.	%	fr.	%	fr.	%	fr.	%
Factores intrínsecos	Alto	5	5.4	6	6.5	13	14.1	24	26.1
	Medio	7	7.6	28	30.4	9	9.8	44	47.8
	Bajo	11	12	13	14.1	0	0	24	26.1
Total		23	25	47	51.1	22	23.9	92	100

FIGURA N° 5.9.

FACTOR MOTIVACIONAL INTRÍNSECO DEL TRABAJO Y NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL



Se observa en la Tabla N° 5.11, el nivel de factor motivacional interpersonal y el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería del servicio de transporte asistido de emergencia de ESSALUD, 2015. Se halló que el 29.3% del personal de Sistema de Transporte Asistido de Emergencia presentan un nivel medio entre el factor motivacional interpersonal y desempeño laboral; 14.1% de la muestra presenta un nivel alto en desempeño laboral y un nivel medio en factor motivacional interpersonal. Por su parte, sólo el 3.3% de los trabajadores presenta un nivel bajo en desempeño laboral y un nivel alto de factores motivacionales interpersonal.

✓ Prueba de normalidad

TABLA N° 5.12.

**ANÁLISIS DE LA CURVA NORMAL DE LOS FACTORES
MOTIVACIONALES Y EL DESEMPEÑO LABORAL**

Dimensiones	Kolmogorov - Smirnov	gl	Sig.
Factores organizacionales	,111	92	,007
Factores ambientales y materiales	,147	92	,000
Factores intrínsecos del trabajo	,237	92	,000
Factores remunerativos	,161	92	,000
Factores interpersonales	,155	92	,000
Motivación Laboral	,126	92	,001
Capacidad cognitiva	,111	92	,007
Capacidad afectiva	,114	92	,005
Capacidad psicomotoras	,115	92	,004
Desempeño laboral	,111	92	,007

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según la prueba de Kolmogorov Smirnov, los factores motivacionales y el desempeño laboral, presentan significancia ($p < 0.05$), por lo tanto los datos no presentan distribución normal, y de esta manera, se empleará estadísticos no paramétricos, como el Rho Spearman para investigaciones correlacionales (véase Tabla N° 5.12).

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contratación de hipótesis con los resultados

TABLA N° 6.1.
CORRELACIÓN ENTRE LOS FACTORES MOTIVACIONALES Y EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SISTEMA DE TRANSPORTE ASISTIDO DE EMERGENCIA DE ESSALUD, 2015.

	Factores motivacionales	
	r	p
Desempeño laboral	0,266*	0,011

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Hipótesis general.

Ha: Existe correlación entre los factores motivacionales y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.

Ho: No existe correlación entre los factores motivacionales y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.

Se aprecia al estadístico de correlación Rho de Spearman que indica la existencia de correlación lineal directa y baja ($r = ,266$) entre el nivel de desempeño laboral y factores motivacionales en personal de enfermería, el cual presenta correlación significativa ($p < ,05$). Se concluye que la relación de factores motivacionales y el nivel de desempeño laboral están asociados a la muestra analizada y se rechaza la hipótesis nula.

TABLA N° 6.2

CORRELACIÓN ENTRE EL FACTOR ORGANIZACIONAL Y EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SISTEMA DE TRANSPORTE ASISTIDO DE EMERGENCIA DE ESSALUD, 2015.

	Factores organizacionales	
	r	p
Desempeño laboral	0,096	0,363

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Hipótesis 1

Ha1: Existe correlación entre el factor motivacional organizacional y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.

Ho1: No existe correlación entre el factor motivacional organizacional y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.

En el contraste de hipótesis, según el estadístico de correlación Rho de Spearman indica la existencia de correlación lineal directa y baja ($r = ,096$) entre el nivel de correlación desempeño laboral y factor motivacional organizacional en personal de enfermería, el cual presenta correlación no significativa ($p < ,05$). Se concluye que la relación de factor motivacional organizacional y el nivel de desempeño laboral no están asociados a la muestra analizada y no se rechaza la hipótesis nula.

TABLA N° 6.3.

CORRELACIÓN ENTRE EL FACTOR AMBIENTAL Y MATERIAL Y EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SISTEMA DE TRANSPORTE ASISTIDO DE EMERGENCIA DE ESSALUD, 2015.

	Factores ambientales y materiales	
	r	p
Desempeño laboral	0,159	0,130

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Hipótesis 2

Ha2: Existe correlación entre el factor motivacional ambiental y material y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.

Ho2: No existe correlación entre el factor motivacional ambiental y material y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.

En el contraste de hipótesis, según el estadístico de correlación Rho de Spearman indica la existencia de correlación lineal directa y baja ($r = ,159$) entre el nivel de correlación factor motivacional ambiental y material y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería, el cual presenta correlación no significativa ($p < ,05$). Se concluye que la relación de factor motivacional organizacional y el nivel de desempeño laboral no están asociados a la muestra analizada y no se rechaza la hipótesis nula.

TABLA N° 6.4

CORRELACIÓN ENTRE EL FACTOR INTRÍNSECO DEL TRABAJO Y EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SISTEMA DE TRANSPORTE ASISTIDO DE EMERGENCIA DE ESSALUD, 2015.

	Factores intrínsecos al trabajo	
	r	p
Desempeño laboral	0,406**	0,000

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Hipótesis 3

Ha3: Existe correlación entre el factor motivacional intrínseco del trabajo y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.

Ho3: No existe correlación entre el factor motivacional intrínseco del trabajo y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.

En el contraste de hipótesis, según el estadístico de correlación Rho de Spearman indica la existencia de correlación lineal directa y media ($r = ,406$) entre el nivel de correlación factor motivacional intrínseco del trabajo y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería, el cual presenta correlación significativa ($p < ,05$). Se concluye que la relación de factor motivacional intrínseco del trabajo y el nivel de desempeño laboral están asociados a la muestra analizada y se rechaza la hipótesis nula.

TABLA N° 6.6

CORRELACIÓN ENTRE EL FACTOR INTERPERSONAL Y EL NIVEL DE DESEMPEÑO LABORAL EN PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL SISTEMA DE TRANSPORTE ASISTIDO DE EMERGENCIA DE ESSALUD, 2015.

	Factores interpersonales	
	r	p
Desempeño laboral	0,285**	0,006

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Hipótesis 5

Ha5: Existe correlación entre el factor motivacional interpersonal y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.

Ho5: No existe correlación entre el factor motivacional interpersonal y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.

En el contraste de hipótesis, según el estadístico de correlación Rho de Spearman indica la existencia de correlación lineal directa y media ($r = ,285$) entre el factor motivacional interpersonal y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería, el cual presenta correlación significativa ($p < ,05$). Se concluye que la relación de factor motivacional interpersonal y el nivel de desempeño laboral están asociados medianamente a la muestra analizada y se rechaza la hipótesis nula.

VI. CONCLUSIONES

1. De modo general, existe correlación directa significativa entre los factores motivacionales y el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.
2. No existe correlación entre el factor motivacional organizacional y el nivel de desempeño laboral en el personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.
3. No existe correlación entre el factor motivacional ambiental y material y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.
4. Existe correlación entre el factor motivacional intrínseco del trabajo y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.
5. No existe correlación entre el factor motivacional remunerativo y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.
6. Existe correlación entre el factor motivacional interpersonal y el nivel de desempeño laboral en personal de enfermería del Sistema de Transporte Asistido de Emergencia de ESSALUD, 2015.

VII. RECOMENDACIONES

1. Es recomendable que las instituciones hospitalarias afiancen los factores motivacionales que utilizan con el personal de enfermería para que, a su vez, se pueda aumentar el nivel de desempeño laboral.
2. Las características organizacionales deben adaptarse al esfuerzo y el modo de realizar las actividades de transporte de pacientes fuera del contexto hospitalario.
3. Es recomendable mejorar los recursos materiales en la prestación de servicio de traslado de los pacientes hacia un ambiente hospitalario.
4. Es conveniente efectuar actividades que impliquen el factor motivacional intrínseco del trabajo con el ánimo de mejorar el rendimiento la

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. BAUTISTA RODRÍGUEZ, Luz Marina; JIMÉNEZ Sandra, MEZA JEIMY Johana. Desempeño laboral de los enfermeros egresados de la Universidad Francisco de Pula Santander. Revista electrónica Dialect 9 (2); 64-70. 2012
2. BATEMAN, T. Y SNELL, S. (2003). Administración una ventaja competitiva. México: Mc Graw Hill.
3. BASILICO, Silvana Lorena; QUINTEROS María Ines y SÁNCHEZ María José. **Influencia de los estímulos en la motivación laboral según la opinión de los enfermeros de planta permanente. Hogar de Ancianos de la localidad de Despeñaderos, de la provincia de Córdoba, Julio- Noviembre del año 2009.** Informe de investigación. Facultad de Ciencias Médicas, Universidad Nacional de Córdoba. 2009.
4. CHIAVENATO, A. **Administración de recursos humanos.** Santa Fé de Bogotá: Mc Graw-Hill. 2000.
5. CHIAVENATO, I. **Introducción a la teoría general de la administración.** México: Mc Graw Hill. 2000
6. BITTEL, L. **Administración de personal** (2000). Revisado el 7 de abril del 2015 en:
<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/rt/printerFriendly/617/1569>

7. BLAY, C. **Evaluación de la competencia profesional en análisis crítico**. Instituto de estudios de la salud. Barcelona. 2005
8. CHIAVENATO, I. **Administración de Recursos Humanos**. 5ª Edición. Colombia: McGraw Hill. (2001).
9. CHINCHILLA, A. **Factores que motivan a los licenciados en enfermería de la Fundación Favaloro a realizar capacitación continua de gestión de servicio de salud**. Universidad Favaloro. (2010).
10. ERAZO, Y. Y HERRERA, F. **Nivel de Motivación y su Relación con la Satisfacción del Ejercicio Profesional de las Enfermeras en la Provincia del Carchi**. Tesis de grado previa la obtención del título de Licenciada en Enfermería. Universidad Politécnica Estatal del Carchi. (2014).
11. FAINHOLC. **La formación de profesionales en las competencias características de una educación tecnológica de integración regional**. Revista Aula abierta, 6 (55). (1997).
12. FLORES, D., GUERRERO, R., SAAVEDRA, Y. **Relación entre motivación y satisfacción laboral de la enfermera asistencial**. Revista de Ciencias de la Salud, 2 (1), 62-67. (2006).
13. GARZA, J. **Administración contemporánea**. Mexico: Mc Graw Hill. (2002).
14. GHISELLI. **Administración de personal**. (1998). Revisado el 7 de abril del 2015 en:
<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/rt/printerFriendly/617/1569>

15. GONZÁLEZ-ALVA, S. **Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz.** Revista San Martín Emprendedor. 5 (1), p. 14-37. (2013).
16. GUERRERO, A. **Satisfacción Laboral de Enfermería en el Área Industrial. Tesis para obtener el título de Licenciada en Enfermería.** Universidad Autónoma de Querétaro, México. (2013).
17. HERZBERG, F. **Teoría de la motivación e higiene de Herzberg.** Madrid: Harcourt. (1977).
18. KRON, T. **Liderazgo y administración en enfermería.** México: Interamericana. (1983).
19. LAZA, U. **Tendencias actuales en las competencias.** Revista Cubana educativa médica, 17 (4). (2003).
20. MARRINER, A. **Gestión y dirección de enfermería.** Madrid: Harcourt. (2001).
21. MOYA, S. **Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería: investigación aplicada en un área quirúrgica.** Universidad de Cantabria. (2011).
22. OFICINA CENTRAL DE DESEMPEÑO. **Federación de colegios de enfermería.** Caracas: Mimeografiado. (2005).
23. PARRA, H. **Influencia de factores motivacionales en el desempeño laboral de los empleados. Trabajo de Grado para optar al título de Licenciada en Administración de Empresas Agropecuarias.** Universidad Nacional Experimental Sur del Lago. (2006).

24. URBINA, O Y BARAZAL, A. **Experiencias de la evaluación de la competencia profesional de enfermería.** Cuba: Escuela Nacional de Salud pública (2002).
25. SALAS, R. **Educación en salud: competencias y desempeño profesional.** La Habana: Ciencias médicas. (2006).
26. SOSA, A. **Las competencias: una valoración del impacto de los jóvenes profesionales en la realidad laboral.** Ciudad de México: CEPES. (2006).
27. STONER, J.; FREEMAN, R. Y GILBERT, D. **Administración.** México: Pearson Education. (1996).
28. VÁSQUEZ, M. **Factores de la motivación que influyen en el comportamiento organizacional del equipo de salud de centro quirúrgico – H.R.D.L.M. Tesis para optar el Grado de Magíster en Enfermería.** Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú. (2011).
29. WERTHER Y DAVIS. **Administración de personal y recursos humanos.** México: McGraw-Hill. (2000).
30. ZAMBRANO, D. **La motivación al logro y el desempeño laboral de docentes de unidades educativas privadas.** Maracaibo: Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín. (2003).

ANEXOS

ANEXO N°2. ESCALA DE FACTORES MOTIVACIONALES LABORALES

Instrucciones: A continuación le presentamos un conjunto de proposiciones sobre la motivación en su centro de trabajo, con el propósito de conocer su opinión. Le pedimos que responda al costado de cada una de ellas con un aspa (X) en el casillero que mejor se adecue a su criterio, para las opciones: siempre, a veces o nunca. Por favor, responda de modo sincero en tanto que será respetado el carácter anónimo de su participación.

DIMENSIONES		Categorías		
		Siempre	A veces	Nunca
I. Factores organizacionales.				
1.	La distribución del trabajo está precisada.			
2.	La supervisión de las labores tiene carácter técnico			
3.	Hay participación activa en la toma de decisiones			
4.	Se realizan actividades de capacitación.			
5.	La supervisión orienta para mejorar mi rendimiento			
6.	Se valora el cumplimiento de las funciones.			
II. Factores ambientales y materiales				
7.	El ambiente de trabajo es agradable			
8.	El ambiente de trabajo es ordenado			
9.	El ambiente de trabajo es limpio			
10.	Se cuenta con insumos para la atención.			
11.	Se cuenta con equipos apropiados.			
III. Factores intrínsecos del trabajo.				
12.	Me siento a gusto con lo que hago			
13.	Lo más importante es sentirse útil a los demás			
14.	Es gratificante la experiencia acumulada			
15.	Me alienta cuando las personas mejoran su salud			
16.	Me siento una persona bondadosa en mi labor.			
IV. Factores remunerativos				
17.	Estoy conforme con lo que me pagan.			
18.	Estoy satisfecho con el pago por horas extras			
19.	Hay un régimen de vacaciones apropiado			
20.	Me siento seguro en mi puesto de trabajo			
21.	Es apropiado el aumento de sueldos en mi trabajo.			
VI. Factores interpersonales				
22.	Me llevo bien con mis compañeros de trabajo			
23.	El trato con las autoridades es cordial.			
24.	Considero que trabajamos en equipo			
25.	La comunicación con los compañeros es sincera			
26.	Hay confianza para expresar opiniones			

Fuente: Elaboración Propia

ANEXO 3. ESCALA DE DESEMPEÑO LABORAL

Instrucciones: A continuación le presentamos un conjunto de proposiciones sobre el desempeño laboral en su centro de trabajo, con el propósito de conocer su opinión. Le pedimos que responda al costado de cada una de ellas con un aspa (X) en el casillero que mejor se adecue a su criterio, para las opciones.

Nunca (N)

Casi nunca (CN)

A veces (AV)

Casi siempre (CS)

Siempre (S)

Por favor, responda de modo sincero en tanto que será respetado el carácter anónimo de su participación.

I.	CAPACIDAD COGNITIVA	N	CN	AV	CS	S
1.	Tengo conocimientos apropiados sobre el cuidado del paciente					
2.	Evalúo mis habilidades cuando cumplo mi función asistencial					
3.	Planifico actividades aplicando los conocimientos adquiridos					
4.	Promuevo comunicación efectiva en equipo					
5.	Realizo acciones para cambiar hábitos en el paciente					
6.	Utilizo mi experiencia acumulada para atender mejor al paciente					
7.	Reflexiono sobre los resultados en la atención del paciente					
8.	Valoro las repercusiones éticas en mi ejercicio laboral					
II.	CAPACIDAD AFECTIVA					
9.	Utilizo la comunicación verbal de manera afectiva.					
10.	Empleo la comunicación escrita en términos técnicos.					
11.	Manifiesto aprecio por los pacientes atendidos.					
12.	Escucho con atención los problemas del paciente					
13.	Soy respetuoso con mis compañeros de trabajo.					
14.	Procuro ponerme en el lugar del paciente que sufren.					
15.	Manifiesto cortesía por los familiares del paciente.					
16.	Expreso confianza hacia mis superiores.					
III.	CAPACIDAD PSICOMOTORAS					
17.	Realizo los cuidados asistidos hacia el paciente.					
18.	Doy los primeros auxilios al paciente antes del traslado.					
19.	Realizo el traslado del paciente con esmero y cuidado.					
20.	Reviso sus signos vitales durante el traslado					
21.	Cumplo con las medidas de precaución universal al ofrecer cuidados al paciente.					
22.	Coordino las acciones con otros colegas.					
23.	Elaboro un registro detallado de las funciones vitales					
24.	Acomodo al paciente en la posición más adecuada para su traslado					

Fuente: Elaboración Propia

**ANEXO N° 5. GRADO DE CONCORDANCIA ENTRE JUECES SEGÚN
PRUEBA BINOMIAL DE LA ESCALA DESEMPEÑO LABORAL**

PREGUNTAS	Juez1	Juez2	Juez3	Juez4	Juez5	Juez6	Juez7	p
1	1	1	1	1	1	1	1	0.016
2	1	1	1	1	1	1	1	0.016
3	1	1	1	1	1	1	1	0.016
4	1	1	1	1	1	1	1	0.016
5	1	1	1	1	1	1	1	0.016
6	1	1	1	1	1	1	1	0.016
7	1	1	1	1	1	1	1	0.016
8	1	1	1	1	1	1	1	0.016
9	1	1	1	1	1	1	1	0.016
10	1	1	1	1	1	1	1	0.016
								0.16

Se ha considerado:

0: Si la respuesta es negativa

1: Si la respuesta es afirmativa

$$\frac{\Sigma}{\text{N}^{\circ}\text{dePreguntas}} = \frac{0.16}{10} = \mathbf{0.016}$$

El valor final de la validación es 0.01

De acuerdo al valor final de p es < de 0.05, de esta manera el resultado es significativo por lo tanto existe concordancia entre los jueces expertos por consiguiente **la escala de desempeño laboral** presenta validez.

ANEXO N° 6. ALPHA DE CROMBACH PARA LA ESCALA FACTORES MOTIVACIONALES

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	26

Escala de factores motivacionales	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1. La distribución del trabajo está precisada.	,889
Ítem 2. La supervisión de las labores tiene carácter técnico	,885
Ítem 3. Hay participación activa en la toma de decisiones	,895
Ítem 4. Se realizan actividades de capacitación.	,888
Ítem 5. La supervisión orienta para mejorar mi rendimiento	,897
Ítem 6. Se valora el cumplimiento de las funciones.	,892
Ítem 7. El ambiente de trabajo es agradable	,887
Ítem 8. El ambiente de trabajo es ordenado	,893
Ítem 9. El ambiente de trabajo es limpio	,890
Ítem 10. Se cuenta con insumos para la atención.	,900
Ítem 11. Se cuenta con equipos apropiados.	,890
Ítem 12. Me siento a gusto con lo que hago	,893
Ítem 13. Lo más importante es sentirse útil a los demás	,897
Ítem 14. Es gratificante la experiencia acumulada	,893
Ítem 15. Me alienta cuando las personas mejoran su salud	,899
Ítem 16. Me siento una persona bondadosa en mi labor	,893
Ítem 17. Estoy conforme con lo que me pagan.	,894
Ítem 18. Estoy satisfecho con el pago por horas extras	,895
Ítem 19. Hay un régimen de vacaciones apropiado	,892
Ítem 20. Me siento seguro en mi puesto de trabajo	,892
Ítem 21. Es apropiado el aumento de sueldos en mi trabajo.	,891
Ítem 22. Me llevo bien con mis compañeros de trabajo	,893
Ítem 23. El trato con las autoridades es cordial.	,893
Ítem 24. Considero que trabajamos en equipo	,890
Ítem 25. La comunicación con los compañeros es sincera	,890
Ítem 26. Hay confianza para expresar opiniones	,893

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 9. PERCENTILES DE LA ESCALA DESEMPEÑO LABORAL

		Estadísticos			
		Capacidad cognitiva	Capacidad afectiva	Capacidad psicomotoras	Desempeño laboral
N	Válido	93	93	93	93
	Perdidos	0	0	0	0
Media		34,11	33,29	35,01	102,41
Desviación estándar		3,734	4,393	3,543	10,796
Percentiles					
	1	24,00	21,00	24,00	72,00
	5	26,00	24,70	28,70	80,00
	10	29,00	27,00	31,00	86,40
	15	30,00	28,00	31,00	90,00
	20	31,00	29,60	32,00	93,00
	25	32,00	31,00	33,00	95,00
	30	32,00	32,00	33,00	97,20
	35	33,00	32,00	34,00	98,90
	40	34,00	33,00	35,00	102,00
	45	34,00	33,30	35,00	103,30
	50	35,00	34,00	36,00	105,00
	55	35,00	35,00	36,00	105,00
	60	35,40	35,00	36,00	107,00
	65	36,00	36,00	36,10	108,00
	70	36,80	36,00	37,00	109,00
	75	37,00	36,50	38,00	110,00
	80	38,00	37,00	38,20	112,00
	85	38,00	38,00	39,00	113,90
	90	39,00	39,00	39,60	116,00
	95	39,00	40,00	40,00	118,00
	99	39,00	40,00	40,00	118,00

