Tesis
G5520
03

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

PROPUESTA DE TRABAJO DE GRADO

MOTIVACION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA APLICACIÓN DEL MODELO BIFACTORIAL DE HERZBERG HOSPITAL VARGAS DE CARACAS-2006

Presentado a la Universidad Católica Andrés Bello,

por:

MILAGROS OCHOA

Como requisito parcial para optar al grado de:

ESPECIALISTA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

Realizado con la tutoría del profesor
Cova B., Armando

Caracas, Febrero de 2006

ACEPTACION DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he leído el proyecto de Trabajo de Grado presentado por el alumno Ochoa Milagros del Valle, para optar al Grado de Especialista en Gerencia de los Servicios Asistenciales de Salud, cuyo título tentativo es **MOTIVACION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA. APLICACIÓN DEL MODELO DE HERZBERG. HOSPITAL VARGAS DE CARACAS-2006**; y que acepto asesorar al estudiante, en calidad de Tutor, durante la etapa de desarrollo del Trabajo hasta su presentación.

En la ciudad de Caracas, a los _____del mes de _____ de 2006.

_____

Dr. Armando Cova Belisario
CI:

FE DE ERRATA

Donde dice **Propuesta de Trabajo Especial de Grado** debe decir **Trabajo Especial de Grado**

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECCIÓN DE POSTGRADO

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

MOTIVACION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA APLICACIÓN DEL MODELO BIFACTORIAL DE HERZBERG HOSPITAL VARGAS DE CARACAS-2006

Este Trabajo Especial de Grado ha sido aprobado en nombre de la Universidad Católica Andrés Bello, por el siguiente jurado examinador:

Jurado
(Nombre y Firma)

Asesor
(Nombre y firma)

INDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria.....v
Agradecimientos.....vi
Resumen.....vii
Introducción.....1
CAPITULO I.
EL PROBLEMA
1.1. Contextualización y delimitación del problema.....3
1.2. Interrogantes de la investigación.....4
1.3. Objetivos de la investigación.....5
1.4. Justificación.....5
1.5. Variables o factores a considerar.....6
1.6. Factibilidad del estudio.....8

CAPITULO II.
MARCO TEORICO
2.1 Antecedentes de la investigación.....10
2.2. Fundamentos Teóricos.....12
2.2.1. Introducción.....12
2.2.2. Concepto de motivación.....14
2.2.3. Proceso motivacional.....15
2.2.4. Teorías motivacionales.....16
2.3. Marco Organizacional.....21

CAPITULO III.
MARCO METODOLÓGICO
3.1. Tipo y diseño del estudio.....27
3.2. Población y muestra.....28
3.3. Técnica e instrumentos.....29

BIBLIOGRAFIA.....36

DEDICATORIA

Dedico este trabajo:

-A Dios, porque su presencia en mi, ha permitido lograr esta y todas las metas de mi vida.

-A mis padres, porque sus enseñanzas me dieron las bases para ser lo que soy hoy.

- A mis hijos Alexander y Valentina, por ser el motor impulsor de mi existencia. Sin ellos nada tendría sentido.

-A mi compañera y amiga Nurys Salgado, pues sin su apoyo me habría quedado a medio andar.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco en inmensa medida:

-A la Universidad Católica Andrés Bello y el Hospital Vargas de Caracas, por brindarme la oportunidad de vivir esta experiencia tan enriquecedora, tanto personal como profesionalmente.

-Especial agradecimiento al Dr. Armando Cova Belisario, quien ha sido tutor y guía en la realización de este trabajo, sin embargo, sus enseñanzas transcienden las aulas de clase. Mil gracias son insuficientes.

-A todos mis compañeros de trabajo, especialmente a Yanet Perdomo, Kenia Azócar y Liz Esparragoza, quienes de una u otra manera han colaborado conmigo en el logro de este objetivo.

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
DIRECION DE POSTGRADO
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LOS SERVICIOS DE SALUD

MOTIVACION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA APLICACIÓN DEL MODELO DE HERZBERG HOSPITAL VARGAS DE CARACAS-2006

Autor: Milagros Ochoa
Tutor: Prof. Armando Cova
Fecha: Enero 2006

RESUMEN

Las personas en la actualidad esperan de su trabajo algo más que sólo un salario para satisfacer sus necesidades, esperan reconocimiento por su labor, mejores condiciones en su medio ambiente de trabajo, oportunidades de crecimiento laboral, entre otras, lo que redunda en incrementos de su motivación. En vista de manifestaciones de inconformidad con estos aspectos por parte de las enfermeras del Hospital Vargas, se plantea evaluar la motivación de este personal, haciendo a su vez un análisis comparativo entre dos grupos que laboran en áreas disímiles.

Este estudio se desarrollará a través de una investigación de campo, con diseño no experimental, descriptivo, en la que se aplicará un cuestionario a las enfermeras de este centro asistencial. Se seleccionará una muestra de tipo no probabilística representativa del grupo poblacional antes mencionado. Se espera que los resultados de la investigación den luces sobre las características de la motivación de las enfermeras y puedan servir de base para la toma de decisiones relacionadas con este aspecto.

PALABRAS CLAVE: ENFERMERAS, MOTIVACION, AMBIENTE LABORAL, MOTIVADORES

INTRODUCCION

El entorno laboral, bajo cualquier condición especifica, comparte elementos intrínsecos de la labor, extrínsecos a ella tal como el ambiente externo de la empresa o institución y por ultimo, elementos que provienen de los individuos que conforman la organización.

Estos factores, como casi todos los aspectos de la mente y la conducta humana, pueden resultar difíciles de medir, en algunas oportunidades. Sin embargo, esto no impide que ejerzan una poderosa influencia sobre la cultura organizacional y el logro de los objetivos tácticos y estratégicos.

Entre los factores antes mencionados figura la motivación hacia el trabajo como uno de los principales. La motivación del empleado hacia la labor que realiza es de especial relevancia cuando se refiere a trabajadores del área de salud, ya que por las características propias de las organizaciones dispensadoras de servicios de salud y del tipo de actividades que se realizan, puede verse seriamente afectada, lo que repercute no sólo en el logro de los objetivos organizacionales sino también en el alcance de metas de salud poblacional.

El presente proyecto de investigación plantea la necesidad de valorar la motivación de las enfermeras en una institución pública de salud, específicamente en el Hospital Vargas de Caracas, contrastando posteriormente los resultados de acuerdo al área de desempeño laboral.

El Capitulo I presenta el planteamiento del problema que se pretende estudiar, los objetivos de la investigación que sirven de guía para la realización del estudio, los

aspectos que se consideran importantes para justificar la ejecución de la investigación y finalmente, los recursos disponibles para llevarla a cabo de la manera idónea.

Por otra parte, el Capítulo II, el Marco teórico, presenta los antecedentes de otros estudios que han sido realizados manejando el mismo enfoque teórico o en grupos laborales similares. Igualmente se ofrece en este capítulo una revisión bibliográfica que sustenta teóricamente el estudio planteado.

Finalmente, el tercer capítulo, el Marco Metodológico incluye aspectos tales como el tipo y diseño de la investigación, la población y la muestra y el método e instrumento de recolección de los datos requeridos.

CAPITULO I
EL PROBLEMA

1.1. Contextualización y delimitación del problema.

El Hospital Vargas de Caracas es una institución que presta servicios de salud a un porcentaje importante de la población de Caracas y zonas adyacentes. Como empresa prestadora de atención sanitaria es una organización conformada por profesionales y auxiliares de distintas ramas de las Ciencias de la Salud, siendo entonces un sistema vivo, cuya vitalidad está dada fundamentalmente por las características de su principal componente: la gente, es decir, las personas que allí laboran, quienes producen, mueven y transforman su energía; y quienes a su vez poseen diferentes expectativas, anhelos y niveles de motivación que las hace moverse, producir y trabajar.

Sin embargo, niveles bajos o ausentes de motivación llevan a las personas a restarle valor a la importancia de su participación en el trabajo tanto como a la relevancia de su desempeño para el logro de los objetivos organizacionales, las actividades se tornan aburridas, poco gratificantes y el trabajo no presenta retos que produzcan entusiasmo, aunque pudiesen existir o no, aunque la percepción variará en función de la experiencia y satisfacción de cada trabajador.

La situación no difiere en las organizaciones prestadoras de servicios de salud, en las cuales dadas las características propias de las actividades que realizan los diferentes profesionales de la salud, pueden existir condiciones que favorezcan manifestaciones de desmotivación. Así lo expresa Falconí, E. (1997), quien refiere "...En el trabajo diario de salud nos encontraremos con muchos factores que generan desmotivación...en el equipo de salud... que hace que muchas veces no pueda lograrse el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas". Por otra parte, y aunque parezca paradójico, también se presentan factores que favorecen la motivación; en estos casos la diferencia puede estar

basada en las expectativas y razones de cada persona. Es por lo antes expuesto que teorias actuales apuntan hacia la "persona única", debido a que, tal como lo considera Emilio Sánchez: "¿Por qué debemos dar por sentado que a todo el mundo se le puede motivar igual?", cuando se conoce que los motivos y necesidades varian de una persona a otra y lo que puede ser altamente motivante para alguien puede no serlo para los demás.

Se plantea evaluar la motivación de las enfermeras que laboran en este importante centro de salud, debido a que ya se han verbalizado quejas e inconformidades por parte de este personal respecto al incumplimiento de expectativas personales, desgano, y desmotivación frente a la labor que se realiza. Por otra parte, también los supervisores han referidos verbalmente durante conversaciones informales, la disminución del compromiso de las enfermeras en relación con las funciones que deben realizar, altos niveles de ausentismo laboral y desmotivación.

Se conoce, gracias a las referencias teóricas revisadas, que un empleado motivado es una fuente de producción casi ideal, genera mayor rentabilidad, incrementa los niveles de productividad, apego, lealtad e identificación con la empresa, todo lo que desea cualquier gerente, no obstante, los empleados no resultan motivados por sucesos fortuitos, sino por la complementación de factores intrínsecos de la persona y factores externos que provienen del entorno laboral, conformando asi las expectativas del trabajador, omitir la atención sobre este aspecto va ocasionando un lento pero contundente deterioro tanto en las relaciones laborales como en el rendimiento y productividad que se espera, cuyo fin último y más importante es elevar el nivel de salud de la población que en este centro se atiende.

1.2 Interrogantes de la investigación

1.2.1. ¿Cuál es la motivación de las enfermeras que laboran en Áreas Criticas y Áreas de Hospitalización del Hospital Vargas de Caracas, utilizando el modelo de los dos factores de Herzberg?

1.2.2. ¿Existe diferencias entre los rasgos motivacionales de ambos grupos

1.3. Objetivos de la investigación.

1.3.1. Objetivo General:

Evaluar el grado de motivación de los profesionales de Enfermería que laboran en los Servicios de Áreas Críticas y Salas de Hospitalización del Hospital Vargas de Caracas, de acuerdo con la teoría de los dos factores de Herzberg.

1.3.2. Objetivos Específicos:

1.3.2.1. Determinar los indicadores de motivación de acuerdo al modelo teórico de los dos factores propuesto por Herzberg.

1.3.2.2. Estimar el nivel de motivación del profesional de enfermería del HVC que labora en Servicios de Áreas Criticas y Salas de Hospitalización

1.3.2.3. Comparar los niveles de motivación de las enfermeras con respecto a los indicadores teóricos, tomando en cuenta el área de desempeño laboral.

1.4. Justificación de la Investigación.

Las empresas, públicas o privadas, bien productoras de bienes o de servicios, tal como los servicios de asistencia sanitaria, desean obtener el mayor compromiso y rendimiento por parte de sus empleados, debido a la importancia de estos aspectos en función de alcanzar los objetivos estratégicos que se ha propuesto la organización como un todo.

Uno de los factores que está más involucrado y es causante directo de mejoras en el rendimiento, sentido de pertenencia y lealtad del empleado hacia el empleador es

la motivación del personal, fenómeno que se presenta a todos los niveles del desempeño laboral (obreros, gerentes medios, alta gerencia, por ejemplo).

Llevar a cabo esta investigación permitirá conocer las características de la motivación del personal de Enfermería del Hospital Vargas, y con base a las recomendaciones, considerar la formulación de planes y estrategias que incidan en incrementos de la motivación de dicho personal, dándole solución de esta manera al problema planteado al inicio de esta presentación. Es de hacer notar el valor agregado a la atención que se presta en este centro asistencial, si se toma en cuenta que los resultados de esta investigación incidan en mejoras, si fuesen pertinentes, que a su vez tendrán repercusión en el trabajo que realiza la enfermera con los diversos grupos de pacientes que allí asisten.

Los supervisores y jefes durante años se han planteado diversas y cada vez más originales estrategias, orientadas a motivar al personal a su cargo, con el objeto de incrementar los niveles de producción y la calidad de la atención en el caso de empresas de servicios. Algunas han resultado altamente motivantes, tanto que han sido tomadas por otras instituciones, sin embargo, algunas otras han fracasado y sólo han representado una inversión de recursos sin obtener los resultados planteados originalmente. Es aquí donde resulta muy importante la investigación sobre los factores y características que determinan la motivación en grupos laborales específicos y sobre todo, el conocimiento de las necesidades de los empleados. De tal manera, que esta investigación pudiera brindar los insumos necesarios para la adecuada formulación de los beneficios o estrategias encaminadas a incrementar los niveles de motivación de las enfermeras que laboran en el Hospital Vargas de Caracas.

Por otra parte, el desarrollo de esta investigación permitirá comprobar la pertinencia y utilidad del modelo bifactorial de Frederick Herzberg, como base teórica para la evaluación de la motivación de los empleados que prestan sus servicios en instituciones de salud.

Finalmente, la investigación puede servir como antecedente de estudio para sucesivas investigaciones sobre motivación en el trabajo, principalmente cuando estén orientadas hacia personal sanitario.

1.5. Variables o factores a considerar.

1.5.1. Motivación de las enfermeras que se desempeñan en las Áreas Críticas y Áreas de Hospitalización del Hospital Vargas

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala
La motivación laboral de las enfermeras que laboran en el Hospital Vargas.	Es la fuerza e impulso que mueve a las enfermeras al cumplimiento de sus funciones, buscando elevados estándares de rendimiento y calidad.	Se refiere al grado de motivación de acuerdo con los factores higiénicos y motivadores de la teoría de Herzberg	-Factores higiénicos	-Salario 3, 8, 41 -Relaciones Interpersonales 29, 36, 32, 47 -Supervisión 27, 25, 22, 45, 42 -Política empresarial y Administrativa 20, 19, 17 -Condiciones físicas 15, 14, 39 -Status 4, 2, 46 -Seguridad laboral 12, 10 -Vida personal 6, 5	Se utilizará la Escala de Likert modificada a sólo cuatro (4) opciones de respuesta, categorizadas del 1 al 4 cuyo significado es: 1:Totalmente en desacuerdo 2:En desacuerdo 3: De acuerdo 4: Totalmente de acuerdo
			-Factores motivadores	-Reconocimiento 24, 30, 34 -Logro 37, 38, 35 -Crecimiento 31, 33, 28, 40, 44	

				-Ascenso 26, 23, 21, 42 -Responsabilidad 18, 16, 1 -Trabajo en sí 13, 11, 9, 7, 43	

1.6 Factibilidad del estudio

Debe sopesarse que tanto es factible realizar la investigación propuesta, de tal manera que se evalúe la disponibilidad o ausencia de los recursos necesarios para llevar a cabo el estudio sin complicaciones. Así pues, se toman en cuenta los siguientes recursos:

Recursos Humanos:

-El investigador: Impulsado por la motivación de realizar la investigación.

-El tutor: Quien funge como guía y asesor del estudiante durante la realización del estudio.

-Expertos: En el área de Estadística y Recursos Humanos

-Personal de Apoyo: Se dispone de la persona encargada de la trascripción del informe de presentación

Recursos Documentales:

-Fuentes Primarias: Consiste en las investigaciones anteriores a esta que permiten sustentar la importancia de la realización del estudio.

-Fuentes Secundarias: Posterior a la revisión bibliográfica, se conoce sobre la disposición de libros de texto, trabajos de investigación, publicaciones periódicas (revistas) y material infográfico, que permita dar apoyo teórico al estudio.

Recursos Tecnológicos

-Internet: Consultas en la red

-Equipo de computación: Necesario para la trascripción del informe y la utilización de diversos programas informáticos y paquetes estadísticos.

Recursos Financieros: Los cuales serán suministrados en su totalidad por el investigador.

Recursos Temporarios: A tal efecto se presenta el siguiente cronograma de trabajo:

Actividades	Octubre	Noviembre	Diciembre	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
Selección del tema	→								
Obtención de información	→	→							
Elaboración del marco teórico		→	→						
Diseño del instrumento			→						
Selección de la muestra				→					
Aplicar prueba piloto. Validar el instrumento					→	→			
Recolección de datos						→	→		
Análisis e interpretación							→	→	
Conclusiones y recomendaciones								→	→
Elaboración de informe final									→
Entrega definitiva									→

CAPITULO II
MARCO TEORICO

El presenta capítulo presenta los antecedentes de investigación relacionados con el área temática que se pretende estudiar, los cuales apoyan la pertinencia del tema seleccionado en función del beneficio societario. Además, en este capítulo se ofrecen las bases teóricas que permiten sustentar la realización de la investigación.

2.1. Antecedentes de investigación.

Betancourt, I. y González, D., (1999) realizaron una investigación titulada "Satisfacción en el trabajo y calidad de servicio al cliente según la Teoría Dual de Herzberg", cuyo objetivo general fue determinar la relación existente entre la satisfacción de los empleados en el trabajo según la teoría Dual de Herzberg y la calidad de servicio percibida por el cliente, en una red de supermercados. La investigación desarrollada fue no experimental, de tipo transeccional-correlacional, llevada a cabo en una población de 336 empleados desnivel operativo, distribuidos en 5 supermercados de la red por una parte (en relación a la variable satisfacción en el trabajo), y por la otra, 1830 clientes atendidos diariamente (en relación a la variable calidad de atención percibida). Las conclusiones del estudio fueron, entre las más importantes, que la mayoría de los empleados mostraron estar satisfechos con respecto a los factores higiénicos y motivadores considerados en la investigación; además pudo determinarse que los empleados tienen un alto grado de complacencia intrínseca y extrínseca, debido a que valoran positivamente sus actividades y por último, que se presentaron niveles óptimos de satisfacción en las áreas de reconocimiento, logro, ascenso y responsabilidad, aunque demostraron estar medianamente satisfechos en las áreas de crecimiento y trabajo en sí. Los autores recomiendan que la empresa realice cursos de

mejoramiento profesional y desarrollo personal y lleve a cabo actividades extralaborales que le permitan al empleado sentirse identificado con la empresa.

Puede apreciarse en el antecedente presentado anteriormente, la validez de la Teoría de los dos factores de Herzberg para el análisis de la motivación y satisfacción laboral en un grupo de empleados. Esta validez radica en que la investigación permite reafirmar que los factores motivadores se orientan en dirección opuesta a los factores higiénicos.

En el mismo orden de ideas, Bruzual, R. e Izarra, A. (1988) elaboraron una investigación cuyo título es: "Estudio de la motivación laboral del cajero del Banco Internacional". Los objetivos de la investigación fueron Conocer el grado de motivación laboral de los cajeros del Banco Internacional, identificar porcentualmente las variables biográficas y las opiniones de los cajeros en relación a los indicadores del patrón motivacional de Herzberg, analizar la posible relación entre la motivación laboral y las variables geográficas, y finalmente, determinar en que medida la motivación laboral de este personal puede analizarse a través de la teoría de Herzberg. El estudio contó con una muestra de 149 cajeros en 47 agencias del Banco Internacional. La principal conclusión obtenida en relación con los objetivos planteados inicialmente fue que los cajeros con edades comprendidas entre 30 y 39 años están más motivados que los de edades comprendidas entre 19 y 29 años.

En el año 1990, Boett, G. y Valera, Y. (1991), realizaron una investigación titulada "Diagnóstico del nivel de satisfacción de los vendedores de Xerox de Venezuela y su relación con el desempeño laboral en base a la teoría bifactorial de Herzberg", cuyo objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción actual de los vendedores de Xerox de Venezuela y su relación con su rendimiento laboral, en base a la teoría bifactorial de Frederick Herzberg. De éste derivaron los siguientes objetivos específicos: Determinar y describir los factores que relacionados con el trabajo, presentan un alto nivel de satisfacción y bajo nivel de satisfacción; analizar los resultados de la evaluación de desempeño de los vendedores, a fin de apreciar su relación con el nivel de satisfacción y proponer una serie de recomendaciones como

alternativas para mejorar el clima organizacional y la motivación de los vendedores. Utilizaron un diseño descriptivo. La principal conclusión obtenida en relación a los planteamientos iniciales fue que existe un grado de satisfacción bastante aceptable en los vendedores, ya que los mismos perciben que la empresa cubre sus expectativas y necesidades tanto persona como profesionalmente.

Posteriormente, Rodríguez, Y.; Alvarado, A.; Pineda, J.; Rodríguez, R y Puerta de G., M. investigaron los "Factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería de sala de partos del Hospital Central Universitario "Dr. Antonio María Pineda", a través de un estudio de tipo descriptivo con un diseño de campo, cuya muestra estuvo conformada por 57 trabajadores de dicha área hospitalaria. El objetivo de la investigación fue determinar los factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería de Sala de Partos del centro en estudio. Los investigadores se apoyaron teóricamente en el modelo de Abraham Maslow a objeto de valorar la motivación en un grupo de enfermeras, obteniendo que, de acuerdo a esta teoría, los factores motivadores se encontraban afectados en forma negativa, es decir, las necesidades jerárquicas no estaban siendo satisfechas.

Aunque la investigación antes señalada utiliza un modelo teórico diferente al modelo Bifactorial de Herzberg, es pertinente en cuanto que se refiere a la valoración o estudio de la motivación en un grupo de enfermeras que laboran en el área asistencial, las cuales tienen características similares a la población que se pretende estudiar.

2.2. Fundamentos teóricos

2.2.1. Introducción

Desde el momento en que nacemos, todos nuestros actos, incluso los más instintivos, se producen por un motivo, por un deseo o una necesidad no cubierta, que el individuo busca satisfacer.

En la medida que el ser humano crece y se desarrolla, tales motivos, deseos y/o necesidades van tornándose más complejas y tal complejidad está directamente relacionada con las vivencias, experiencias y expectativas que han venido progresivamente formando parte de su personalidad. Así lo sustentan Bittel y Newstrom (1993) quienes refieren que "...cada persona es producto de los padres, el hogar, la educación, la vida social y la experiencia laboral." (Pág. 248), volviéndose de esta manera una persona única e irrepetible.

El mismo proceso de la motivación no es nada sencillo, como no lo es cualquier aspecto relacionado o que intente explicar la naturaleza humana. La diversidad de conceptos que existen tan sólo confirma lo complejo que puede resultar el estudio de este tema. Uno de los conceptos de motivación lo ofrecen Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001), quienes lo definen como las fuerzas que actúan sobre el individuo y a partir de la cual derivan sus acciones; tomando en cuenta que este individuo al que se refiere puede estar dentro o fuera del contexto laboral; sin embargo, Ivancevich, Lorenzi, Skinner y Crosby (1997) incluyen otros aspectos tales como que "...determinan su forma, dirección, intensidad y duración." (Pág. 438) de la conducta. Adicionalmente, Chiavenato (2000) señala que el impulso para generar una conducta cualquiera "...puede provocarlo un estímulo externo (que proviene del ambiente) o puede ser generado internamente en los procesos mentales del individuo." (Pág. 68)

Se puede observar que los conceptos anteriores hacen referencia al ser humano en general, a cualquier necesidad o motivo que lo lleve a orientarse hacia un determinado comportamiento, sin embargo, la motivación es un tema muy trabajado y tomado en cuenta desde el punto de vista del manejo de los recursos humanos de una empresa, sobre el cual giran gran cantidad de teorías enfocadas al desempeño y rendimiento laboral de los trabajadores. De esta manera, Gómez-Mejia, Balkin y Cardy señalan que en ésta área temática, la motivación se orienta al deseo del empleado por realizar su trabajo de la mejor manera posible o de realizar el máximo esfuerzo al ejecutar las labores asignadas en su trabajo.

2.2.2. Concepto de motivación.

Etimológicamente, la palabra motivación deriva de la palabra latina "movere", que significa mover. Desde el punto de vista laboral, se entiende como "moverse" hacia el logro de metas u objetivos previamente establecidos, sin embargo, el concepto no es tan simple, pues incluye la intervención de procesos psicológicos que promueven y mantienen la conducta de "moverse".

Chiavenato (2000) expresa que "La motivación se explica en función de conceptos como fuerzas activas e impulsoras, traducidas por palabras como deseo y rechazo." (p. 68). Por su parte, Gibson y otros (2001) refieren que "...es el concepto que utilizamos al describir las fuerzas que actúan sobre el individuo o que parten de él para iniciar u orientar su conducta." (p. 145). Señalan de la misma manera, que este concepto se emplea para explicar las diferencias entre la intensidad de la conducta, considerando así las conductas mas intensas como fruto de elevados niveles de motivación. Desde el punto de vista de manejo de Recursos Humanos, la importancia del concepto de motivación proviene de que las conductas intensas en el ámbito laboral contribuyen significativamente al desempeño de excelencia y búsqueda del logro de los objetivos tanto individuales como organizacionales. Es esta la razón por la cual los gerentes prefieren empleados motivados positivamente, ya que son los que invierten mayor esfuerzo para realizar mejor su trabajo.

Las personas aluden a motivos que estimulan la escogencia entre una u otra conducta, siendo definido este concepto por Chiavenato (2000) como "...aquello que impulsa a una persona a actuar de determinada manera o, por lo menos, que origina una propensión hacia un comportamiento específico." (p.68) y pueden provenir del ambiente o ser generado a través de los procesos mentales del individuo. Sin embargo, los motivos también pueden enfocarse como necesidades, vistas por Gibson y otros (2001) como las carencias que experimenta un individuo en un determinado momento y que pueden ser el motor impulsor hacia el desarrollo de una conducta.

Del mismo modo, Kreitner y Kinicki (1997) definen las necesidades como "...deficiencias fisiológicas o psicológicas que provocan la conducta." (p.156) Ambos autores coinciden en la capacidad impulsora que poseen las necesidades en relación con la motivación, mas aún a una conducta determinada, sin embargo, debe reconocerse la

influencia de las recompensas, las cuales son consecuencia directa de la conducta que se escoge seguir. De acuerdo con Ivancevich y otros (1997), pueden ser intrínsecas (cuando son inherentes al propio rendimiento de trabajo) y extrínsecas (corresponden a resultados del trabajo que se controlan externamente) (p.440). A su vez, López, M. (2001) agrega una tercera categoría: Trascendentes, "...cuando lo que se busca es la satisfacción de las necesidades ajenas, esto es, de las necesidades de otras personas." (p.56)

Las necesidades o motivos constituyen el primer eslabón del proceso o ciclo motivacional, ya que este se inicia cuando la persona experimenta necesidades que requiere satisfacer, lo que lo llevará a desarrollar una serie de conductas orientadas a la satisfacción de sus necesidades o al logro de los objetivos y/o metas planteadas.

2.2.3. Proceso motivacional

Obsérvese el siguiente esquema tomado de Gibson y otros (2001) que explica de forma detallada los componentes del proceso motivacional:

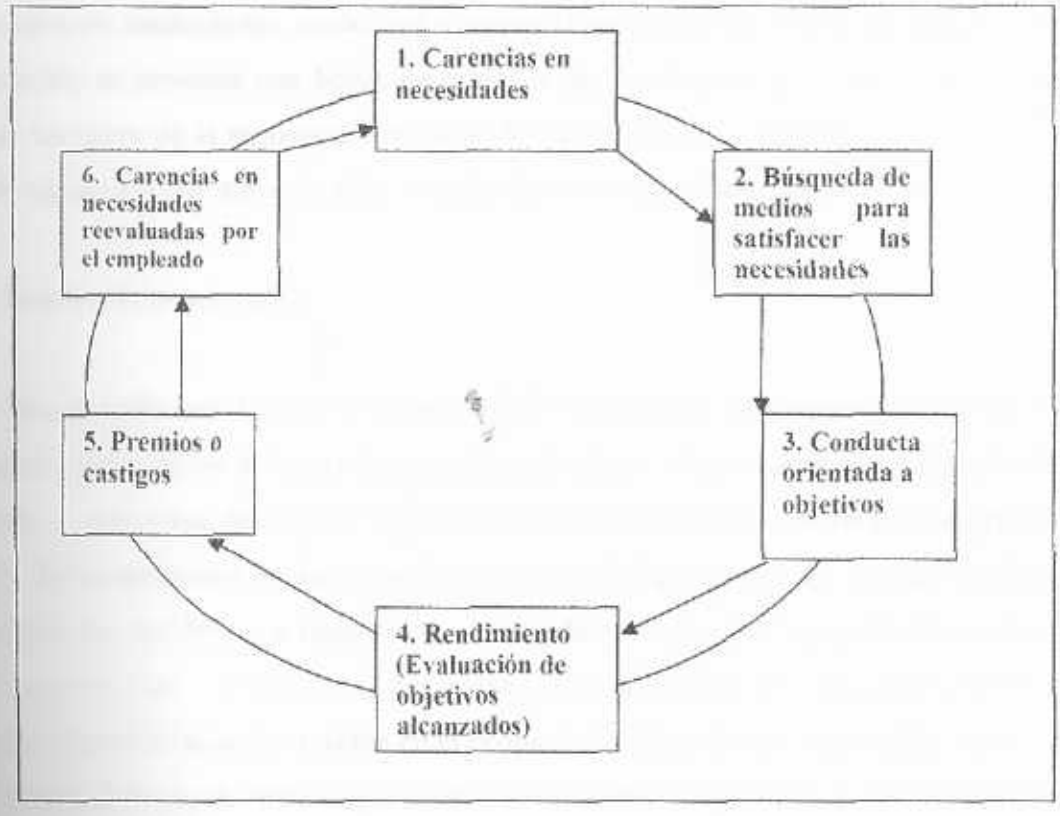

Figura 1. El proceso motivacional. Tomado de Gibson, Ivancevich y Donnelly (2001)

Puede apreciarse que la existencia de necesidades insatisfechas es lo que promueve el inicio del ciclo; cada vez que aparece una necesidad, se rompe el estado de equilibrio y produce un estado de insatisfacción que hace que el individuo desarrolle un comportamiento orientado a satisfacer la necesidad o alcanzar los objetivos. Posteriormente se evalúa el rendimiento de la conducta ejercida y como consecuencia se recibe un premio o un castigo y dependiendo de lo que se logre y la satisfacción de las necesidades se plantean nuevas estrategias de búsqueda o nuevas necesidades.

En relación a lo antes descrito, Chiavenato (2000) refiere "A medida que el ciclo se repite con el aprendizaje y la repetición (refuerzos) los comportamientos se vuelven gradualmente mas eficaces en la satisfacción de ciertas necesidades. Una vez satisfecha, la necesidad deja de ser motivadora de comportamiento,..." (p.70), hasta tanto aparece otra necesidad que reinicia el proceso, puesto que la satisfacción es pasajera: siempre existen nuevas necesidades que promueven el desarrollo de nuevas conductas, lo que produce un proceso continuo y ciclico.

Las teorías mas conocidas sobre motivación trabajan sobre la base de satisfacción de necesidades, como por ejemplo la teoría de Maslow y de Alderfer. A continuación se presenta una breve descripción de las diversas teorias que pretenden explicar las bases de la motivación humana. Se hace necesario destacar que existen dos grandes categorías que agrupan a las teorías: de contenido y de proceso.

2.2.4. Teorías Motivacionales

De acuerdo con Gibson y otros (2001) "Las teorías de contenidos centran su atención en los factores de la persona, que fortalecen, orientan, mantienen y detienen la conducta. ...pretenden determinar las necesidades especificas que motivan a la gente." (p.148). Se fundamentan en aspectos intrínsecos de las personas para intentar explicar las fuerzas que los llevan a desarrollar una conducta dada. Pos su parte Chiavenato (2000) expresa "Las...teorías de las necesidades parten del principio de que los motivos del comportamiento humano residen en el propio individuo: su motivación para actuar y comportarse se deriva de fuerzas que existen en su interior." (p.71)

Entre las teorías de contenido se encuentra la jerarquía de necesidades de Maslow, la teoría ERC de Alderfer, la teoría de motivación basada en el logro de McClelland y la teoría de los dos factores de Herzberg. A continuación se presenta una breve reseña acerca de cada una de ellas:

-Jerarquía de las necesidades de Maslow:

Abraham Maslow, en 1943, presentó su teoría de motivación de la jerarquía de necesidades. Según este teórico, las necesidades del ser humano se encuentran distribuidas en una pirámide, ordenadas jerárquicamente de acuerdo a su importancia para el comportamiento humano. Al respecto, Ivancevich y otros (1997) señalan "La teoría de la motivación de Abraham Maslow...se basa en dos supuestos...las diferentes necesidades que experimentan se muestran activas en momentos distintos y son sólo las necesidades insatisfechas las que influyen en nuestra conducta." (p.443).

Por otra parte, esta teoría muestra cinco categorías en la pirámide, ocupando el primer lugar, ubicadas en su base, las necesidades fisiológicas del individuo, las cuales constituyen el nivel más bajo o elemental. Así, la necesidad de alimento, respiración, descanso, alivio del dolor, deseo sexual, por ejemplo, están agrupadas dentro de esta categoría. Corresponde a necesidades básicas o biológicas del individuo, que exigen satisfacción cíclica para garantizar la supervivencia.

El segundo peldaño lo ocupan las necesidades de seguridad. Según Chiavenato (2000), "...Llevan a que la persona se proteja de cualquier peligro...Surgen en el comportamiento humano cuando las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas." (p.73)

Las necesidades sociales corresponden al tercer nivel en la jerarquía. Se refiere ala necesidad de asociarse, identificarse con un grupo, sentir amistad y afecto, ser aceptado por sus iguales en el campo laboral. (Chiavenato, 2000)

Por otra parte, en el cuarto nivel se agrupan las necesidades de autoestima, es decir, nuestra propia aceptación como un ser humano de valor. Señala el autor antes citado que "Incluyen la seguridad en sí mismo, la confianza en sí misma, la necesidad

de aprobación y reconocimiento social, de estatus, prestigio, reputación y consideración." (p.74). Puede observarse que en la medida que se avanza en los niveles de jerarquía, las necesidades se van tornando cada vez mas complejas, e involucran los procesos afectivos y mentales del individuo.

Por último, las necesidades de autorrealización se encuentran ubicadas en la cúspide de la pirámide, representando las necesidades humanas mas elevadas. Se enfoca hacia el desarrollo del propio potencial y el logro del éxito profesional.

La teoría propuesta por Maslow, en opinión de Gibson y otros (2001) "...parte del supuesto de que las personas buscan satisfacer sus necesidades mas básicas antes de orientar su conducta hacia la satisfacción de necesidades de nivel superior." (p.149), sin embargo, Ivancevich y otros (1997) difieren de esta opinión, afirmando que la teoría de Maslow puede presentar problemas, ya que las necesidades humanas son muy numerosas y dependerá del contexto, identificar cual de las necesidades presentes en un momento determinado es la que guía el comportamiento del individuo. Por otra parte, el tema de la motivación humana es realmente muy complejo para intentar explicarlo con modelos tan sencillos. Aún asi, el modelo de la jerarquía de las necesidades goza de cierto prestigio entre las ciencias del estudio del comportamiento.

-Teoría ERC de Clay Alderfer:

Este fundamento teórico utiliza también la jerarquía de las necesidades, más las organiza en sólo tres categorías, a saber:

-Existencia: Que comprende las necesidades fisiológicas y de seguridad de la teoría de Maslow.

-Relación: Al respecto Hellriegel, Slocum y Woodman (1999) expresan "...son las que se satisfacen al establecer y mantener relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, superiores, subordinados, amigos y familia." (p.143)

-Crecimiento: Representan los deseos del individuo de lograr un desarrollo personal único y productivo. Se relaciona con las necesidades de estima y autorrealización del modelo de Maslow.

La teoría ERC de Alderfer difiere de la de Maslow no sólo en el número y denominación de las categorías, sino también en la forma como la persona avanza a través de la escala de valores de las diversas necesidades. En relación a este aspecto, Gibson y otros (2001) opinan que "...la teoría ERC de Alderfer sugiere que, además del proceso de satisfacción regresión que propone Maslow, también está en juego un proceso de frustración-regresión." (p.152), es decir, si la persona ve frustrados sus intentos por satisfacer sus necesidades de relación, surgen de nuevo las necesidades de existencia como principal fuente de motivación. Este planteamiento teórico ha motivado pocos trabajos de investigación que permitan la verificación de sus postulados.

-Teoría de la motivación basada en el logro de David McClelland:

Este conocido psicólogo ha planteado el estudio de la motivación humana a través del potencial de motivación que encierra el trabajo en si mismo, sin embargo, su enfoque se ha orientado en la necesidad de logro que sienten los individuos, aunque también estudió la motivación orientada a la afiliación y al poder, proponiendo tres grupos de tendencias motivadoras. Según Hellriegel y otros (1999) "Su modelo de motivación de logros afirma que las personas están motivadas de acuerdo con la intensidad de su deseo de desempeñarse en términos de...tener é0xito en situaciones competitivas." (p.145)

McClelland propone tres tipos de necesidades:

-Necesidades de logro: De acuerdo con Kreitner y Kinicki (1997), "Las teorías de logro proponen que la motivación y el rendimiento varían según la fuerza de las necesidades de logro del individuo." (p.158) Por otra parte, Dessler (1991), señala "...que las personas con elevadas necesidades de logro prefieren situaciones que tienen riesgos moderados y en las que puedan ver sus propias contribuciones...Están motivadas por la necesidad de lograr tareas que representan retos." (p.355)

-Necesidades de afiliación: Se refiere a la necesidad de establecer y mantener relaciones amistosas y recibir muestras de afecto, sin embargo, de acuerdo a la opinión de Kreitner y Kinicki (1997) "Los individuos que tienen alta esta necesidad no son los directivos ni los líderes mas eficientes, ya que les cuesta mucho tomar decisiones sin preocuparse por disgustar a los demás." (p.161). Esta tendencia exagerada puede

interferir con el desarrollo de liderazgo necesario en quienes ocupan cargos que requieran toma de decisiones relevantes o que afecten a grandes grupos.

-Necesidades de poder: Hace referencia a la necesidad de ejercer control sobre otras personas. En opinión de Dessler (1991) "Las personas con elevadas necesidades de poder prefieren situaciones en las que puedan obtener y mantener el control de los medios para influir en los demás." (p.355). Esta opinión es apoyada por Bittel y Newstrom (1993) quienes expresan "Los individuos motivados por el poder ven cada situación en su departamento como una en la cual ellos deben tomar el control..." (p256). Estudios recientes referidos en algunas bibliografías apoyan la propuesta de McClelland, acerca de que los altos directivos de una empresa deben tener una alta necesidad de poder en lugar de necesidad de logro, aunada a una baja necesidad de afiliación. Es de hacer notar que la metodología utilizada cuando se trabaja con este modelo se denomina Test de Apercepción Temática (TAT), en el cual se demuestra a una persona unas láminas y posteriormente se le pide que escriba un relato sobre lo que ve representado en las láminas.

-Teoría bifactorial de Herzberg.

Este componente teórico fue desarrollado por Frederick Herzberg, psicólogo y asesor en gestión, en el cual trata de identificar y explicar los elementos del puesto de trabajo con los que los empleados de una empresa están satisfechos o insatisfechos. Ivancevich y otros (1997) señalan "Antes de que Herzberg iniciara sus investigaciones, la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo se consideraban como los dos extremos opuestos de un único continuo... Herzberg halló,..., que no estar satisfecho no es lo mismo que estar satisfecho." (p.443)

En el mismo orden de ideas, Bittel y Newstrom (1993) refieren "La satisfacción llena a un empleado a partir de factores realmente motivantes... La insatisfacción ocurre cuando algunos... factores no reencuentran presentes en el trabajo..." (p.252) Así pues, Herzberg no considera la satisfacción y la insatisfacción como un continuo con un punto neutro, sino como dos continuos: uno cuyos extremos son estar satisfecho y no estar insatisfecho. El otro, por su parte, varía entre estar insatisfecho y no estar insatisfecho. Según Herzberg, estar satisfecho no significa, en relación con su propuesta, ausencia de insatisfacción, y de esta manera, valora cada continuo con factores diferentes.

Herzberg consideró dos factores a los fines de evaluar la motivación en el trabajo. El primer grupo lo denominó factores motivadores, formados por una serie de elementos internos que llevan a la satisfacción laboral y a una mayor motivación. Hellriegel y otros (1999) los definen como "... factores que se relacionan con los sentimientos positivos de la persona respecto al trabajo y con el contenido del trabajo en sí mismo...los motivadores son factores intrínsecos, vinculados de manera directa con el trabajo y en gran parte pertenecen al mundo interno de la persona." (p.149)

Chiavenato (2000) por su parte agrega, "...producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad hasta niveles de excelencia...Cuando...son óptimos, elevan la satisfacción, de modo sustancial, cuando son precarios, provocan la pérdida de satisfacción." (p.77). A su vez los enumera:

-Autonomía

-Responsabilidad

-Ascensos

-Desarrollo personal o profesional

-Simplificación del cargo

-Enriquecimiento del cargo

2.3. Marco Organizacional

En su trabajo de Incorporación a la Sociedad Venezolana de Historia de la Medicina publicado en 1961 y titulado Biografía del Hospital Vargas el Doctor Oscar Beaujon describe textualmente:

> El 16 de Julio de 1888 al pasar la carroza presidencial por la esquina de Miracielos, un grito espantoso hizo girar la flaca y pensativa cabeza del Presidente, Juan Pablo Rojas Paúl, para observar a través de la ventanilla, a un hombre que recostado a la pared y con la mano colocada sobre la parte baja del vientre reclamaba socorro...

Agregando en párrafos siguientes:

Su vieja ilusión de médico – refiriéndose a Rojas Paúl - su afición mas que sus conocimientos de medicina despertaron con violencia en su pensamiento y a medida que las cuadras pasaban, una idea fugaz fue tomando forma de propósito y caracteres precisos de una determinación: hacer un gran hospital que reuniera a todos los enfermos de caracas bajo el cuidado de médicos y personas entrenadas, que los atendieran y cuidaran.

El 16 de Agosto de 1888 fue decretada la construcción del actual Hospital Vargas de Caracas y publicada en la Gaceta Oficial de los Estados Unidos de Venezuela, publicada en la página 4.423 del No. 4.411. Registra Oscar Beaujon (1961) en su Biografía del Hospital Vargas que el Artículo 1 refiere textualmente " Se dispone la fundación de un Hospital Nacional para hombres y mujeres que contenga por lo menos mil camas, debiendo tener una construcción análoga y régimen semejante al del Hospital Lariboissiere establecido en París. "

Del texto de Oscar Beaujon (1961), además del publicado en 1991 por Luís Chacín, se pueden extraer que fue inaugurado el Hospital el 1° de enero de 1891, durante la presidencia de Raimundo Andueza Palacio y puesto en servicio el 5 de julio del mismo año.

Ya en diciembre de 1888, se decide el nombre de Vargas, para el gran hospital. A continuación se seleccionó el terreno en los antiguos cementerios de San Simón y las Mercedes llamados pórtico Polinar. Ya para Diciembre de 1890, el hospital se prepara para la inauguración oficial y se hace colocar la estatua del sabio Vargas en el patio central en donde aun continúa.

El primero de Enero de 1891, se hace el acto de inauguración oficial sin estar culminada la obra, ni estar dotado el hospital del material necesario para su funcionamiento, posteriormente se abre al público el 05 de Julio de 1891. Desde 1891 hasta el presente, el Hospital ha ido creciendo en forma permanente, se han creado múltiples servicios, que durante toda su historia han tenido doble función, asistencial y docente desde su inicio en 1895.

El Hospital Vargas vino a llenar un vació de inmensa proporción en la asistencia médica de la población pobre de Caracas y del interior de la Republica, así como también vino a contribuir en forma absoluta a la modernización y la reforma de los estudios médicos. Actualmente sigue teniendo casi la misma infraestructura desde hace 110 años, sin embargo el Hospital Vargas sigue siendo el principal hospital del país.

El Hospital Vargas además de ser un semillero del conocimiento médico venezolano, también alberga dentro de sí a la Escuela de Medicina José María Vargas de la Universidad Central de Venezuela. Hoy en día sería imposible contar la historia de la medicina en Venezuela sin mencionar al Hospital Vargas y los ilustres médicos que por él han pasado.

En el año 2000, La Asamblea Nacional Constituyente y por mandato de la constitución de la República Bolivariana de Venezuela en su artículo No. 18, se decretó la Ley Especial Sobre el Régimen del Distrito Metropolitano de Caracas, publicada en la Gaceta Oficial No. 36.906 del 08 de Marzo del 2000. En dicha Ley se determina la extensión territorial del Distrito Metropolitano de Caracas, comprendiendo los Municipios Libertador del Distrito Capital, el cual sustituye al Distrito Federal; y de los Municipios Chacao, Sucre, Baruta y El Hatillo del Estado Miranda. A partir de ese momento el Hospital Vargas de Caracas pasa a pertenecer a la Alcaldía Mayor.

Fuente: Departamento de Epidemiología y Registros Médicos. Hospital Vargas de Caracas. 2003

Gráfico 1. Distribución de Municipios que conforman parte de la Alcaldía Mayor.

Antes de la promulgación de la Ley de creación de la Alcaldía Mayor, todas las dependencias sanitarias del Distrito Federal (incluyendo al Hospital Vargas de Caracas) estaban dirigidas por la Dirección de Salud de la Gobernación del Distrito Federal; se regían por el Reglamento de Hospitales y Dispensarios de la Gobernación del Distrito Federal del 24 de Enero de 1984.

2.3.1. Ubicación Geográfica

El Hospital Vargas de Caracas se encuentra ubicado en la esquina de Monte Carmelo a Providencia en la parroquia San José. Municipio Libertador. Distrito sanitario N° 1 Distrito Capital. Es un hospital tipo IV, de arquitectura horizontal, de pacientes agudos, con una dotación aproximada de 440 camas, aunque según datos del Departamento de Epidemiología y Registros médicos, se encuentran operativas alrededor de 380-390 camas.

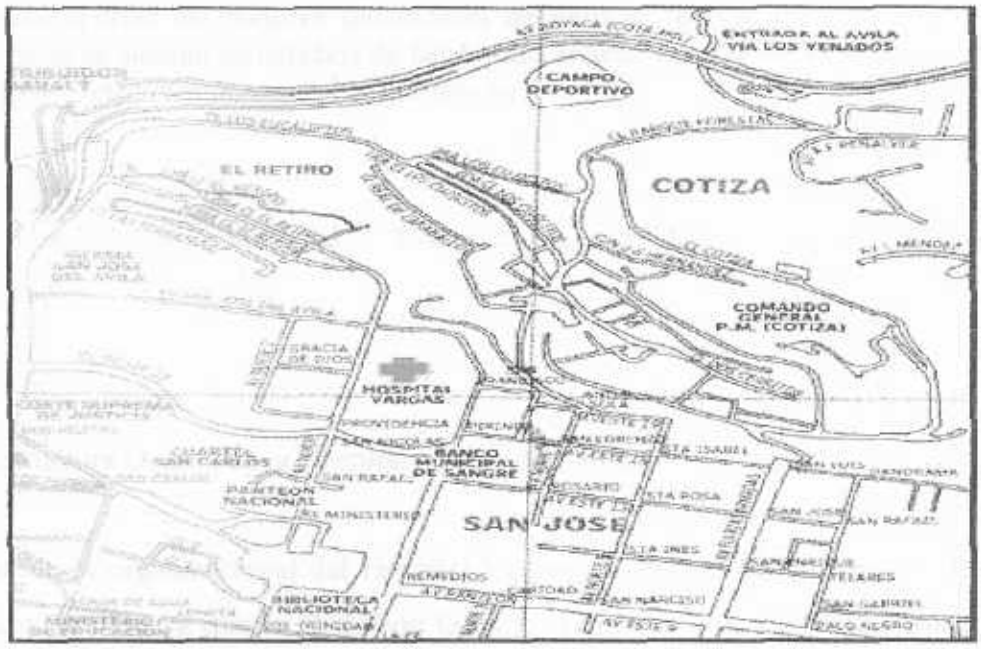

Gráfico 2. Ubicación geográfica del Hospital Vargas de Caracas

La población demandante directa de los Servicios que ofrece este hospital, están dentro área de influencia de las Parroquias: Altagracia, Candelaria, Catedral, El Recreo, La Pastora, San Bernardino y San José, estas corresponden al Distrito Sanitario No. 1.

2.3.2. Misión:

El Hospital Vargas de Caracas es un Hospital Publico Tipo IV, de referencia nacional que brinda asistencia medica de calidad con énfasis en la equidad, excelencia, compromiso y respeto a los sectores mas desposeídos de la sociedad, siendo el área prioritaria de influencia para la gran Caracas. Asi como también impartir docencia a nivel de pre y post grado en las diferentes disciplinas de la salud, formando profesionales que van desde nivel técnico hasta doctorado comprometido en el desarrollo y la búsqueda de la excelencia.

2.3.3. Visión:

Es brindar un servicio de salud efectivo y eficaz, con personal altamente calificado capaz de responder a las necesidades medico sanitarias y ambientales de la población en el área de promoción, prevención y restitución de la salud, orientada hacia la investigación y mejoramiento personal. Ser una institución especializada con tecnología de punta, que nos permita aportar los mejores indicadores de gestión, lo cual hará que los pacientes se sientan satisfechos de haber sido atendidos en el mejor hospital del país. "http://www.hospitalvargas.gov.ve"

2.3.4. Valores:

"Honestidad, Responsabilidad, Compromiso, Respeto, Ética, Equidad, Productividad".

2.3.5. Estructura Organizativa Hospital Vargas de Caracas:

La estructura organizacional del Hospital Vargas, es de tipo departamental. En el organigrama se observa que la Dirección General, es la máxima autoridad normativa, ejecutiva y de control del Hospital y los Departamentos, son estructuras que controlan y supervisan las actividades generales de las áreas médicas, administrativas, docentes y de investigación, las cuales le rinden cuenta al Director Médico del Hospital.

Se anexa organigrama de la Institución:

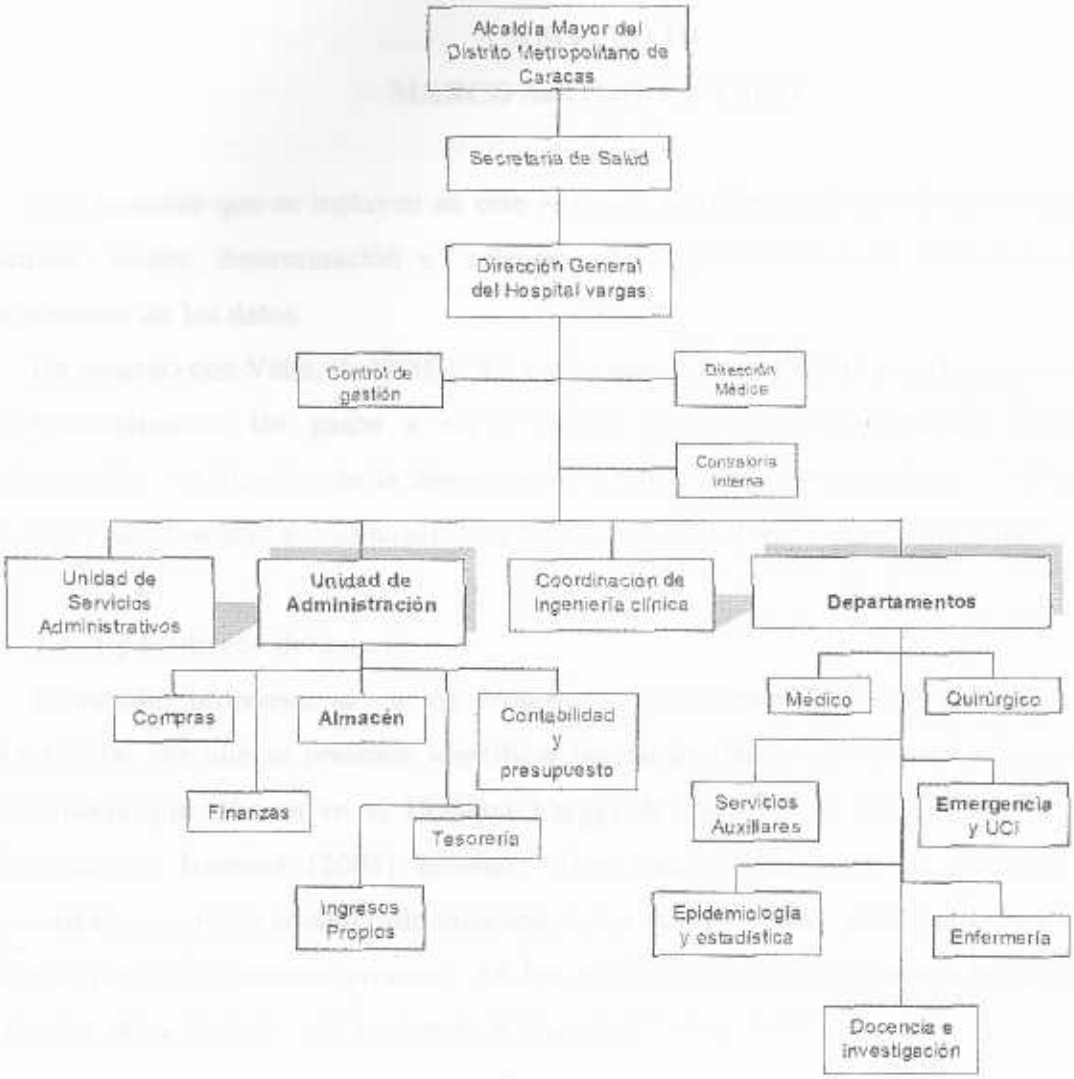

Gráfico 3. Organigrama Organizativo General del Hospital Vargas de Caracas. Vigente para 2005.

CAPITULO III

MARCO METODOLOGICO

Los aspectos que se incluyen en este apartado se refieren al tipo de investigación, alcance, diseño, determinación y selección de la población y de la muestra y la recolección de los datos.

De acuerdo con Véliz, A. (2005) "El marco metodológico de la investigación recoge fundamentalmente los pasos a seguir desde que se inicia el estudio hasta su culminación...en función de la demostración de los objetivos específicos..." (Pág.73) Así pues, se presentan a continuación cada uno de tales aspectos antes mencionados.

3.1. Tipo y diseño del estudio

El estudio propuesto se a los propósitos de la investigación no experimental descriptiva, ya que se pretende identificar las características de la motivación de las enfermeras que laboran en el Hospital Vargas de Caracas. Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2003) señalan: "Con mucha frecuencia, el propósito del investigador consiste en describir situaciones, eventos y hechos...decir como es y como se manifiesta determinado proceso...Miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones...del fenómeno a investigar." (Pág. 117)

Por su parte Danhke (1989) citado por Hernández y otros (2003) refiere "Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas,...o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis." (Pág. 117)

Sabino (1994) opina que "Las investigaciones descriptivas se proponen conocer grupos homogéneos de fenómenos utilizando criterios sistemáticos que permitan poner de manifiesto su estructura o comportamiento...de la descripción de hechos a partir de un criterio o modelo teórico definido previamente." (Pág. 93) El autor antes mencionado, de igual manera refiere que, cuando los trabajos de investigación se

orientan a la resolución de un problema práctico, se trata entonces de una investigación aplicada.

Por otra parte, según el diseño o estrategia a utilizar se identificará con una investigación de campo, definida por Ramírez (1999) como "...aquel tipo de investigación a través de la cual se estudian los fenómenos sociales en su ambiente natural...es perfectamente pertinente abocarse a estudiar estos fenómenos en la realidad misma donde se producen." (Págs. 76-77)

Cabe señalar que el estudio se corresponderá con los diseños de investigación transeccionales o transversales, ya que su objetivo es recoger los datos en un momento dado y está encaminado a describir variables y analizar su interrelación en un momento determinado (Hernández y otros, 2003); aun cuando no se presentan variables para relacionar, el estudio tendrá una única variable y se llevará a cabo en un tiempo único.

3.2. Población y muestra.

Otro aspecto que es pertinente señalar se refiere al universo, población y la muestra a estudiar. La investigación a realizar pretende describir o evaluar las características y tendencias de la motivación de las enfermeras que se desempeñan en el Hospital Vargas de Caracas. Por tanto, el universo, descrito por Ramírez (1999) como el "...conjunto infinito de unidades organizacionales cuyas características esenciales los homogeneizan como conjunto." (Pág. 87), en este estudio será el total de enfermeras que existen en los centros asistenciales públicos del país.

Por su parte, la población en estudio será el conjunto de enfermeras que laboran en el Hospital Vargas de Caracas, que alcanza la cifra de 426 profesionales de Enfermería. En relación con la población, Ramírez (1999) refiere que la misma "Reúne...al individuo,...que pertenecen a una misma clase por poseer características similares, pero...se refiere a un conjunto limitado por el ámbito del estudio a realizar." (Pág. 87)

En tercer lugar, se requiere delimitar la muestra. Hernández y otros (2003) la definen como "...una unidad de análisis o un grupo de personas,..., sobre la cual se habrán de recolectar datos,..." (Pág. 302). Debe tomarse en cuenta que debe ser una muestra representativa, lo cual significa que aunque sea un grupo pequeño, debe

representar al total de enfermeras de la población descrita en el anterior párrafo, debido a que presenta características similares. (Ramirez 1999). Se tomará el 25% del total por considerarla representativa de la población en estudio y por ende, los resultados de la investigación pueden ser generalizados a este grupo poblacional.

La selección de la muestra se efectuará tomando en cuenta la definición demuestra no probabilística, es decir, "...la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación..." (Hernández y otros, 2003), debido a que es necesario registrar datos u opiniones tanto de las enfermeras que trabajan en áreas de hospitalización como de las que se encuentran ubicadas en las áreas Criticas.

3.3. Técnicas e instrumentos.

Posterior a la identificación de la población y selección de la muestra, se hace pertinente la recolección de los datos que permitirá cumplir con los objetivos planteados al inicio de la investigación. Esta etapa consiste"...en recolectar los datos pertinentes...implica tres actividades...: Seleccionar un instrumento o método de recolección de los datos....o desarrollar uno..., aplicar ese instrumento o método..., preparar observaciones, registros y mediciones obtenidas..." (Pág.344) (Hernández y otros, 2003)

Es por lo antes expuesto que se requiere un instrumento que permita recabar los datos en relación con la motivación de las enfermeras del Hospital Vargas de Caracas. Méndez (2001) señala que "Los estudios descriptivos acuden a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación, la entrevista y los cuestionarios." (Pág.137)

Al respecto de este proyecto, se plantea aplicar la técnica de la encuesta, a través de la administración de un cuestionario estructurado con preguntas cerradas en concordancia con los indicadores de la variable motivación. Véliz, A. (2005) sustenta lo antes planteado al expresar que "El cuestionario es considerado un medio de comunicación que...facilita traducir los objetivos y las variables de la investigación a través de una

serie de preguntas..., susceptibles de analizarse con relación al problema estudiado." (Pág. 80), así la recopilación de los datos procedentes de la aplicación del instrumento debe proveer la materia prima para el logro de los objetivos de la investigación.

En el caso particular de esta investigación, se adaptó el instrumento de recolección de datos utilizado por Betancourt, I. y González, D. (1999), el cual fue estructurado bajo el formato de una escala de Likert, lo que hace que el nivel de medición sea ordinal, es decir tiene cinco (5) categorías de respuestas, ordenadas de menor a mayor, que fueron reducidas a cuatro (4) posterior a la validación por parte de los expertos. Dicha escala presenta respuestas codificadas previamente, las cuales para efectos del análisis estadístico se asumen como un continuo, con valores del 1 al 4 que representan:

1=Totalmente en desacuerdo

2=En desacuerdo

3=De acuerdo

4=Totalmente de acuerdo

La validez del instrumento se llevó a cabo gracias a las opiniones de especialistas del área inherente al problema de estudio:

-Gerente de Adiestramiento

-Coordinador de Adiestramiento

-Gerente de Reclutamiento y Selección

-Coordinador de Mercadeo

-Gerente de Presupuesto

Experto	Opinión en relación al instrumento
Gerente de Adiestramiento	-Contiene muchos ítems que evalúan salario -Incluir ítems que evalúen servicios e implementos de trabajo -El número de ítems es excesivo -Reducir el número de categorías de respuestas
Coordinador de Adiestramiento	-Muchos ítems que evalúan salario -Disminuir número de ítems
Gerente de Reclutamiento y Selección	-Reducir número de categorías de respuestas -Usar vocabulario mas entendible -Cambiar palabra supervisor por jefe
Coordinador de Mercadeo	-Agregar datos demográficos
Gerente de Presupuesto	-Disminuir número de categorías de respuestas

Por otra parte, la confiabilidad del instrumento se determinó a través de la aplicación de una prueba piloto, con la posterior aplicación del método de las mitades partidas, basándose en los resultados de la misma. El método antes nombrado consiste en dividir los ítems del cuestionario en ítems pares e impares. Posteriormente, las puntuaciones obtenidas en los ítems de cada mitad son comparadas entre si para ver si esas puntuaciones, de ambas mitades, son fuertemente correlacionadas. De tal manera, obtuvieron un valor de 0,85 para el instrumento de satisfacción de los empleados.

Es de hacer notar que, para efectos de la realización del Trabajo de Grado de Maestría, se requiere llevar a cabo una prueba piloto en una muestra de profesionales de salud, con la intención de obtener la validez del instrumento para este segmento laboral, debido a que la aplicación original fue en un grupo de empleados de una cadena de supermercados.

INSTRUCCIONES

El presente instrumento ha sido diseñado con el objetivo de evaluar la motivación del profesional de Enfermería que labora en el Hospital Vargas de Caracas. Agradecemos su participación en el presente estudio, a la vez que le presentamos las siguientes instrucciones a objeto de llenar el presente formulario:

- Lea detenidamente cada item.
- Seleccione la alternativa más acorde con su opinión. **POR FAVOR SELECCIONE SOLO UNA ALTERNATIVA.** Recuerde que no hay una respuesta correcta.
- Tome en cuenta la siguiente escala de valores:

  1= TOTALMENTE EN DESACUERDO

  2= EN DESACUERDO

  3= DE ACUERDO

  4= TOTALMENTE DE ACUERDO
- El cuestionario debe ser respondido en su totalidad
- Recuerde que la información ofrecida por usted será confidencial.

MUCHAS GRACIAS

DATOS SOCIO-DEMOGRAFICOS

EDAD: 20-29 ____ 30-39____40-49____49 o mas

SEXO: F____ M_____

ESTADO CIVIL.: S_____C_____V_____Unión Libre_____

NUMERO DE HIJOS O CARGA FAMILIAR: _____

GRADO ACADEMICO: Br. A._____T.S.U._____Lic._____Postgrado_____

TIEMPO DE GRADO: _____

TIEMPO DE SERVICO COMO PROFESIONAL: _____

CARGO NOMINAL: Enf. I: _____Enf. II_____Enf. Sup._____

SUELDO_____

TURNO DE TRABAJO_____

SERVICIO DE UBICACIÓN: _____

TIEMPO EN ESTE SERVICIO: _____

LEYENDA:

Edad: En años

Sexo: F: Femenino M: Masculino

Estado civil: S: Soltero C: Casado V: Viudo

Grado Académico: Br. A.: Bachiller Asistencial

T.S.U.: Técnico Superior Universitario

Lic.: Licenciado

Cargo: Enf. I: Enfermera de Atención Directa

Enf. II: Enfermera Coordinadora

Enf Sup. : Enfermera Supervisora

Nº de ítem	Planteamiento	1	2	3	4
1	*Sus funciones y responsabilidades están de acuerdo con el puesto que ocupa*				
2	El puesto le permite tener buenas relaciones sociales				
3	Su trabajo le ofrece estabilidad económica				
4	La posición que ocupa en la empresa le da satisfacción				
5	La organización desarrolla actividades deportivas y recreativas				
6	El horario de trabajo dificulta sus compromisos familiares educativos y sociales				
7	El trabajo que realiza es agotador				
8	Considera UD que su sueldo le permite satisfacer las necesidades de su familia				
9	La organización ofrece estabilidad en el empleo				
10	El trabajo que realiza le permite hacer uso de sus capacidades				
11	Siente Ud que la empresa puede despedirlo en cualquier momento				
12	Se siente satisfecho con su trabajo				
13	La jornada de trabajo es muy larga				
14	Las condiciones en que realiza su trabajo son las mas adecuadas				
15	Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera Ud responsable				
16	Las normas de la empresa le permiten trabajar con libertad				
17	Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones				
18	*Esta Ud de acuerdo con las normas establecidas en la empresa*				
19	Considera Ud que las políticas de loa empresa son muy rígidas				
20	Considera Ud que la empresa planifica los ascensos				
21	El jefe toma en cuenta las ideas del empleado acerca de cómo realizar el trabajo				
22	Tiene probabilidades de ascenso en su trabajo				
23	Recibe algún incentivo por el trabajo que realiza				
24	Su jefe inmediato lo apoya constantemente para que realice un buen trabajo				
25	La empresa le brinda oportunidades de promociones dentro de su área de trabajo				
26	Las quejas que Ud presenta a su jefe son atendidas y resueltas rápidamente				
27	Su trabajo le brinda la oportunidad de aprendizaje y desarrollo continuo				
28	La comunicación entre el Jefe y Ud es buena				
29	El trabajo que realiza es reconocido por su Jefe				
30	Considera Ud que la empresa da la oportunidad de desarrollarse en su trabajo				

31	Ud tiene relaciones externas con sus compañeros (juegos, paseos)				
32	Se siente estancado en el trabajo que realiza				
33	La organización considera importante el trabajo que realiza				
34	Se siente Ud satisfecho con los logros del equipo al cual pertenece				
35	En su trabajo se siente un ambiente de armonía con sus compañeros				
36	Se siente satisfecho con los resultados de su propio trabajo				
37	Al finalizar un trabajo siente Ud que ha logrado culminar con éxito				
38	Cuenta con las herramientas de trabajo necesarias				
39	Cuenta con servicios adecuados (baños, agua, aire acondicionado)				
40	La organización le brinda la oportunidad de participar en cursos de adiestramiento				
41	El salario es justo con respecto al costo de la vida				
42	La evaluación de desempeño para ser ascendido es justa o tomada en cuenta				
43	Su trabajo es monótono y repetitivo				
44	La institución le da la oportunidad de realizar estudios				
45	El supervisor le cambia de su puesto sin consultarlo				
46	Recibe mejores beneficios en comparación con los que brindan en otras organizaciones				
47	Su superior le critica delante de sus compañeros de trabajo				

BIBLIOGRAFIA

Balestrini Acuña, M., (2002). *Como se elabora el proyecto de investigación*. Caracas: BL Consultores Asociados

Beaujon O. (1961) *Biografía del Hospital Vargas*. Trabajo de incorporación a la Sociedad Venezolana de Historia de la Medicina.

Betancourt I. y González, D. (1999) *Satisfacción en el trabajo y calidad de servicio al cliente según la Teoría Dual de Herzberg*. T.E.G. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas

Bittel, L. y Newstrom, J. (1993) *Lo que todo supervisor debe saber*. (6ª.ed.) México: Mc Graw-Hill

Boett, G.; Valera, Y. (1990) *Diagnóstico del nivel de satisfacción de los vendedores de Xerox de Venezuela y su relación con el desempeño laboral en base a la teoría bifactorial de Herzberg*. T.E.G. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas

Bruzual, R. e Izarra, A. (1988) *Estudio de la motivación laboral del cajero del Banco Internacional*. T.E.G. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas

Chacín A., L. (1991) 1891- 1991 Cien años del Hospital Vargas. Su historia cronológica y significación nacional. Academia Nacional de la Medicina

Chiavenato, I. (2000) *Administración de Recursos Humanos* (5ª ed.) Colombia: Mc Graw-Hill

Dessler, G. (1991) Administración de Personal (4ª ed.) México: Prentice-Hall

Falconí, E. (1997). Gestión Participativa. Manual para profesionales de Salud. [Libro en línea] Ministerio de Salud. Dirección Regional de Salud Loreto. Disponible: http:// www.media.payson.tulane.edu:8086/spanish/aps/aps03s/begin.htm

Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2001) *Las Organizaciones. Comportamiento. Estructura. Procesos* (10ª.ed.) Chile: Mc Graw-Hill

Gómez-Mejia, L.; Balkin, D. y Cardy, R. *Gestión de Recursos Humanos*: Prentice-Hall

Hellriegel, D.; Slocum, J. y Woodman, R. (1999) *Comportamiento Organizacional* (8a.ed.) México: Internacional Thomson Editores

Ivancevich, J.; Lorenzi, P., Skinner, S. y Crosby, P., (1997) *Gestión, Calidad y Competitividad* (1ª.ed.) España: Mc Graw-Hill

Kreitner, R. y Kinicki, A., (1997) *Comportamiento de las organizaciones*. (3ª. Ed.) España: Mc Graw-Hill

López, C., María de los A., (2001) La importancia de la motivación en la gestión empresarial. *Alta Dirección*, 218, 55-65

Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Vicerrectorado de Investigación y Postgrado. (2002) Manual de trabajos de Grado de especialización y maestría y tesis doctorales. Caracas: FEDUPEL