



## **AGRADECIMIENTO**

*Al bondadoso **Dios** de mi corazón, por haberme concedido la gracia de haber podido llegar a este conocimiento.*

*Al **Creador** bondadoso y amoroso, que puso sus ángeles a cuidarme en todo este camino.*

*Al poderosísimo **Arcángel Miguel**, que es mi protector y mi guía, que me libera de los peligros e ilumina el camino que conduce a la meta final. Deposito mi fe en ti, mi confianza y mi esperanza, porque sé que tú no me defraudas.*

*A todos ellos, muchas gracias, infinitamente gracias...*

*Norela Veroes*

## INTRODUCCIÓN

El ser humano orienta la conducta hacia objetivos y metas, bien sea organizacionales o personales, en respuesta a estímulos internos y externos que recibe, es de esta manera que la motivación se define como factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana y, por lo tanto, se relaciona con el desempeño laboral. Es por ello, que la motivación se hace indispensable en enfermería, pues la labor principal es directamente con seres humanos, que por lo general; están cruzando por algún problema y necesitan apoyarse en personas motivadas para seguir adelante.

En el Hospital de Niños “J. M. de los Ríos”, un marcado déficit de personal en el Servicio de Nefrología, en donde los profesionales de enfermería tienen que atender aproximadamente 15 pacientes, sumado a esto los pacientes con transplante renal y en hemodiálisis, como consecuencia el personal tiene que triplicar sus esfuerzos físicos y mentales para cumplir con sus deberes, desenvolviéndose en un ambiente con poco favorable. Por otro lado, es un servicio de múltiples funciones y aún no cuenta con manuales de funciones y normas lo que representa un proceso administrativo incompleto y con poca o nula participación en la toma de decisiones.

En base a lo antes expuesto, este trabajo de investigación tiene como objetivo evaluar los factores intraorganizacionales que influyen en la motivación del Profesional de Enfermería en el Servicio de Nefrología del Hospital de Niños “J. M. de los Ríos” San Bernardino, Caracas, durante el cuarto trimestre de 2006.

Para su desarrollo, se divide el estudio en seis capítulos, de la siguiente manera:

El Capítulo I, contiene el planteamiento del problema, el objetivo general y los objetivos específicos, la justificación e importancia del estudio y las consideraciones éticas tomadas en cuenta para su realización.

El Capítulo II, presenta los Antecedentes, es decir, trabajos similares encontrados en la literatura y referentes a la Motivación en el área de la salud. Se presenta además, las Bases Teóricas que sirvieron de marco para la realización del estudio. Para el desarrollo del marco teórico, se estudian los centros de salud como ejemplo de organización, se adecuan los conceptos encontrados al estudio realizado, es decir, ambiente físico de trabajo, condiciones propias del lugar de trabajo, como disponibilidad de recursos para el mismo, supervisión del desempeño y condiciones laborales, y se definen los términos más comúnmente usados en el estudio.

En el Capítulo III, se presenta una breve reseña histórica de la institución, la misión y visión del centro hospitalario y algunos datos pertinentes al Servicio de Nefrología, área objeto de estudio, del Hospital de Niños "J. M. de los Ríos".

En el Capítulo IV, se presenta el Marco Metodológico del estudio y las bases teóricas referentes a la metodología de la investigación utilizada. Se explica el tipo y diseño de la investigación, las características de la población objeto de estudio, cómo se realizó la recopilación de datos, la operacionalización de la variable, el método que se utilizó para el procesamiento de datos y de qué forma se realizó la interpretación y análisis de los resultados.

El Capítulo V, contiene los hallazgos básicos obtenidos durante la realización del estudio. Con estos resultados, se realizó un análisis para evaluar los factores intraorganizacionales que influyen en la motivación de los profesionales de enfermería que laboran en el Servicio de Nefrología del Hospital de Niños "J. M. de los Ríos". Los datos recogidos se presentaron mediante tablas y gráficos, con una descripción de los mismos al pie de cada uno.

Finalmente, el Capítulo VI contiene las conclusiones sobre la investigación y las recomendaciones que se consideran pertinentes para elevar la motivación de los profesionales de enfermería del Servicio de Nefrología del Hospital de Niños “J. M. de los Ríos”.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del Problema**

La motivación de los empleados es un elemento determinante para el desarrollo de las organizaciones. Se puede decir que el funcionamiento de las organizaciones de salud requiere de la satisfacción efectiva de cada uno de sus miembros, la cual puede modificarse positiva o negativamente a lo largo de los años de desempeño, ya que el comportamiento de las personas se orienta hacia la satisfacción de sus necesidades y el logro de objetivos y aspiraciones.

Según Ardouin, J., Bustos, C., Gayó, R. y Jarpa, M. (2000) el nivel de desempeño de un empleado está determinado por el nivel de esfuerzo ejercido y este último está en función de la motivación. Luego del desempeño, ciertos resultados del trabajo pueden ocurrir (aumento de sueldo o un ascenso). Estos resultados del trabajo, pueden servir para satisfacer las necesidades de los empleados.

En este sentido, se han descrito dos tipos de motivación de acuerdo a la fuente del refuerzo para el trabajo: motivación extrínseca e intrínseca. Para los efectos de este estudio se tomó en consideración la motivación extrínseca, en la cual el empleado muestra conductas de trabajo atribuibles a resultados derivados de fuentes diferentes del trabajo mismo como son los factores intraorganizacionales.

Los factores extrínsecos se localizan en el ambiente que rodea al individuo y se refiere a las condiciones en las cuales desempeña su trabajo. Los factores higiénicos no están bajo el control del individuo, puesto que son

administrados por la empresa. Los principales factores higiénicos son los salarios, los beneficios sociales, el tipo de jefatura o supervisión que el individuo experimenta, las condiciones físicas de trabajo, la política de la empresa, el clima de relaciones entre la dirección y el individuo, los reglamentos internos, etc. Son factores de contexto que se sitúan en el ambiente externo que rodea al individuo.

Tradicionalmente, estos factores higiénicos eran los únicos que se destacaban en las prácticas de motivación de los empleados, es decir, en las condiciones que los rodean y lo que reciben externamente a cambio de su trabajo. Además, el trabajo se consideraba una actividad desagradable, pero imprescindible. De ahí el hecho de que la administración motivara a las personas a trabajar mediante premios e incentivos salariales o mediante castigos o coacciones, o incluso ambos: recompensas y castigos. En la actualidad muchos centros de salud basan sus políticas de personal en los factores higiénicos, entre estos están los salarios, beneficios sociales, políticas de supervisión, oportunidades, condiciones ambientales físicas de trabajo, etc.

De ahí la importancia del estudio de los factores intraorganizacionales en los centros de salud, que están enmarcados en un contexto que involucra los factores higiénicos derivados del ambiente físico, la disponibilidad de recursos, la supervisión del desempeño y las condiciones laborales dentro de un proceso de producción establecido en una organización o empresa.

Todos estos factores contienen exigencias, requerimientos y limitaciones que en conjunto dan lugar a la carga global de trabajo, que es asumida o impuesta a cada trabajador provocando en él efectos directos e indirectos sobre su salud física y mental.

Estos efectos motivadores varían en función de la calidad, cantidad y frecuencia de trabajo realizado, de las características personales y de la capacidad de adaptación para establecer un ambiente laboral en el que puedan desempeñarse eficiente y efectivamente.

Es común en las organizaciones reconocer complejidad del comportamiento humano y tener en cuenta lo imprescindible de éste en la organización. Esta situación ha traído como consecuencia, que la tendencia sea conocer la motivación del empleado para que éste se sienta suficientemente satisfecho para realizar un trabajo de altísima calidad, en un ambiente agradable; ya que para la mayoría de las personas el trabajo no es sino un medio para lograr un fin y la motivación es uno de los elementos que hay que tomar en cuenta en el proceso productivo, sin olvidar que el esfuerzo se afianza en la motivación individual, pero es mantenida por la sociedad y la organización.

En el personal de salud, que se desempeña en instituciones tanto públicas como privadas, queda demostrada su capacidad directiva para lograr la motivación de sus subordinados en función de mantener unas condiciones óptimas en su ambiente de trabajo, de tal manera que le permita desarrollar todo su potencial para ofrecer un servicio de excelencia. Estas condiciones de trabajo deben estar conformadas, por remuneraciones adecuadas, incentivos laborales, ambiente físico agradable y cómodo, y contar con los insumos necesarios para cumplir de una manera satisfactoria las metas globales.

Al señalar la capacidad directiva para la motivación de las enfermeras de atención directa, se hace referencia que no es fácil conocer los motivos que pueda tener cada una de ellas. Más allá de los planteamientos realizados y circunscribiéndonos al caso del Servicio de Nefrología del Hospital de Niños "J. M. de Los Ríos", se debe destacar que existen muchos aspectos que constituyen motivo de queja por parte del personal de Enfermería, entre las cuales se pueden mencionar: Déficit de personal, bajos sueldos, deficiencia permanente de insumos básicos y otros que influyen finalmente en la inadecuada prestación del servicio.

Asimismo, se ha podido observar que el personal de Enfermería al no sentirse motivado con las condiciones de trabajo, incurre en situaciones

como: Inadecuada atención al paciente, incumplimiento de horario de trabajo, abandono del lugar de trabajo, reposos frecuentes, por lo que se presume la existencia de una desmotivación laboral.

El Hospital de Niños de Caracas es la cuna de la pediatría venezolana y el Servicio de Nefrología es uno de los más importantes dentro de la institución, debido a que es el área donde se reciben los pacientes que ingresan al centro para ser intervenidos de trasplante renal por ser la única institución que realiza este tipo de procedimiento en niños en el país. Por estas razones, debería ser tomado en cuenta por las autoridades a quienes les compete la salud en Venezuela para que sean mejoradas las condiciones del mismo y de sus trabajadores y de esta manera poder brindar una óptima atención al usuario que allí acude.

Hechas las observaciones anteriores, se debe acatar la necesidad de hacer del conocimiento de la Directiva de la institución la importancia de trabajar en condiciones adecuadas, de contar con los insumos necesarios para la labor que se desempeña; estos elementos constituyen factores determinantes de motivación para que el personal de salud (Enfermería) lleve a cabo su labor de la manera más idónea.

Es por las razones antes expuestas, que se hace necesario conocer los factores intraorganizacionales que producen desmotivación en el personal de Enfermería de este centro hospitalario, específicamente del Servicio de Nefrología, a fin de generar conclusiones y recomendaciones que permitan orientar hacia un cambio positivo en el ambiente laboral de esta área de trabajo, haciendo énfasis en el ambiente físico de trabajo, disponibilidad de recursos, supervisión del desempeño realizado, remuneración y otros incentivos laborales. Para este fin, se decide consultar al respecto a las enfermeras de atención directa del Servicio de Nefrología por constituirse en personal fijo de planta, la mayoría con varios años en la institución y en este servicio.

Entendiendo que de acuerdo con el deber ser el personal efectúa acciones según el grado de motivación que producen los resultados del

trabajo realizado y que los gerentes ejercen una función importante para establecer condiciones laborales que favorezcan la creación y mantenimiento de un clima laboral positivo.

Con base a lo anteriormente descrito se plantean las siguientes interrogantes:

¿Cuáles son los factores intrarrogizacionales referidos al Ambiente Físico que influyen en la motivación del Profesional de Enfermería en el Servicio de Nefrología del Hospital de Niños “J. M. de los Ríos”?

¿Qué factores intraorganizacionales referidos a la Disponibilidad de Recursos influyen en la motivación del Profesional de Enfermería en el Servicio de Nefrología del Hospital de Niños “J. M. de los Ríos”?

¿Cuáles son los factores intraorganizacionales referidos a la Supervisión del desempeño que influyen en la motivación del Profesional de Enfermería en el Servicio de Nefrología del Hospital de Niños “J. M. de los Ríos”?

¿Qué factores intraorganizacionales referidos a las Condiciones Laborales influyen en la motivación del Profesional de Enfermería en el Servicio de Nefrología del Hospital de Niños “J. M. de los Ríos”?

De acuerdo con lo expresado, se plantea el siguiente problema de investigación:

¿Qué factores intraorganizacionales influyen en la motivación del Profesional de Enfermería en el Servicio de Nefrología del Hospital de Niños “J. M. de los Ríos” San Bernardino, Caracas, durante el cuarto trimestre de 2006?

## **1.2. Objetivos**

### **1.2.1. Objetivo General**

Evaluar los factores intraorganizacionales que influyen en la motivación del Profesional de Enfermería en el Servicio de Nefrología del

Hospital de Niños “J. M. de los Ríos” San Bernardino, Caracas, durante el cuarto trimestre de 2006.

### **1.2.2. Objetivos Específicos**

- Identificar los factores intrarrogizacionales referidos al Ambiente Físico que influyen en la motivación del Profesional de Enfermería en el Servicio de Nefrología del Hospital de Niños “J. M. de los Ríos”.
- Describir los factores intraorganizacionales referidos a la Disponibilidad de Recursos que influyen en la motivación del Profesional de Enfermería en el Servicio de Nefrología del Hospital de Niños “J. M. de los Ríos”.
- Identificar los factores intraorganizacionales referidos a la Supervisión del desempeño que influyen en la motivación del Profesional de Enfermería en el Servicio de Nefrología del Hospital de Niños “J. M. de los Ríos”.
- Describir los factores intraorganizacionales referidos a las Condiciones Laborales que influyen en la motivación del Profesional de Enfermería en el Servicio de Nefrología del Hospital de Niños “J. M. de los Ríos”.

### **1.3. Justificación e Importancia**

Por ser el Hospital de Niños de Caracas la cuna de la pediatría venezolana, es por ello la importancia del Servicio de Nefrología. Desde el mismo día de su inauguración se convirtió en un semillero de Enfermeras especializadas en la atención de las enfermedades renales en niños, y por estar integrado por un gran número de especialistas y cursantes de postgrados de varias especialidades; además de constituirse en el departamento que atiende el mayor número de pacientes de las distintas partes del país para ser sometidos a intervenciones como es: El trasplante renal. Puede decirse que la práctica de la Enfermería Pediátrica en cualquier

ciudad venezolana tiene su origen, directa o indirectamente, en la presencia pioneros especialistas que, en mayor o menor grado; se forman en el Hospital de Niños de Caracas. Es por ello, que se hace imperativo conocer la opinión de este personal en cuanto a varios puntos, que finalmente se traducen en la sensación de bienestar en el lugar de trabajo y por ende en la calidad de servicio que se presta.

La motivación laboral se refiere a todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo; es decir, la motivación nos dirige para satisfacer las necesidades; es a la vez, objetivo y acción es el grado en el cual una persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño importante para la valoración propia. Sentirse motivado es identificarse con el fin propio, sentirse desmotivado representa la pérdida de interés y al significado al objetivo a lo que es lo mismo; la imposibilidad de conseguirlo. La motivación es el resultado de la interacción del individuo con la situación.

Es por ello, que se hace necesario por parte del gerente de servicios de salud el conocimiento del agrado que presenta su personal, sobre aspectos laborales que se refiera a condiciones del ambiente de trabajo, a su supervisión del trabajo realizado, a las probabilidades de superación de empleo de tecnología, ya los medios de escalar posiciones para mejorar su estatus y remuneración.

Asimismo, permitirá dar a conocer a los encargados de la organización de este servicio de salud; la opinión de quienes día a día desempeñan una gran labor bajo situaciones de desagrado, como ocurre en el Servicio de Nefrología del Hospital de Niños "J. M. de Los Ríos". Esta retroalimentación contribuirá en generar un ambiente organizacional favorable para el mejor desempeño del personal de Enfermería y pasará hacer un punto de gran importancia, en el sentido de sensibilizarlos en la toma de decisiones en cuanto al punto de la mejora de las condiciones de trabajo en cuanto al personal de salud se refiere.

## **1.4. Consideraciones Éticas**

En el presente trabajo, las consideraciones éticas se refieren al respecto a la confidencialidad de los datos aportados por los profesionales de Enfermería del Servicio de Nefrología del Hospital de Niños J. M. de Los Ríos; en primer lugar, mediante la aclaratoria que se hace en el encabezado del cuestionario aplicado, que se trata de un encuesta anónima, que no afectará en nada la estabilidad laboral del encuestado y que sólo será usada para fines académicos.

Cunado nos referimos a las consideraciones éticas estamos hablando de la confidencialidad que se encuentra señalado en el Artículo 60 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela que reza textualmente así: “Toda persona tiene derecho a la protección de su honor, vida privada, intimidad, propia imagen, confidencialidad y reputación”.

Este derecho cuenta con garantías internacionales, que vienen constituidas por el reconocimiento de este derecho en las Convenciones y Pactos Internacionales de Derechos Humanos y con garantías institucionales en el ámbito interno.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Consideraciones Generales**

El Marco Teórico está compuesto por la revisión previa de los trabajos realizados que tienen que ver de una u otra forma con la presente investigación.

En presente capítulo se propone exponer los antecedentes del estudio, donde se muestran trabajos de investigación en el campo de la salud; por otra parte, las referencias teóricas y conceptuales en los que se basa la investigación, y por último, la definición de los términos empleados en la misma.

El propósito del Marco Teórico en esta investigación adecuan los conceptos encontrados en las literaturas revisadas, a los objetivos que se plantearon para el estudio. De esta forma, se sitúa el estudio de la motivación laboral hacia dos puntos de vista; en primer lugar, la institución hospitalaria como organización, y en segundo, las personas como sus componentes fundamentales.

Por ello, se estudia aspectos relacionados con la motivación del personal de Enfermería en relación al ambiente físico de trabajo, las condiciones propias del trabajo como la disponibilidad de recursos, supervisión del trabajo, remuneración y otros incentivos laborales, las relaciones interpersonales en el mismo, posteriormente se explica la necesidad de examinar la motivación laboral en el personal de salud.

En este orden de ideas se consultaron investigaciones previas, entre los que se mencionan a continuación.

## **2.2. Antecedentes**

La motivación laboral surge por el año de 1700, en el viejo mundo europeo, cuando los antiguos talleres de artesanos se transformaron en fábricas donde decenas y centenares de personas producían operando máquinas; los contactos simples y fáciles entre el artesano y sus auxiliares se complicaron, empezaron los problemas de baja productividad y desinterés en el trabajo, las relaciones se complican y hay que emplear la cabeza para reflexionar, decidir y comunicar. El Psicólogo F. Dorsch, menciona que la motivación es “el trasfondo psíquico e impulsar que sostiene la fuerza de la acción y señala la dirección a seguir”.

Entendiéndose la motivación laboral como todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo; es decir, la motivación nos dirige para satisfacer la necesidad; es a la vez objetivo y acción. Sentirse motivado significa identificarse con el fin. La motivación es el resultado de la interacción del individuo con la situación.

La motivación laboral ha sido estudiada ampliamente, pero a lo que se refiere en el caso del sector salud, y específicamente de personal de Enfermería no es así. Se encuentra en estudio realizado a trabajadores del área de un centro de salud en México en el período comprendido 2000-2001. La investigación es descriptiva y transversal, tomó como muestra a 75 trabajadores repartidos en los establecimientos de ese centro, escogiendo como criterio de 1 (insatisfacción total) a 5 (satisfacción total). El puntaje alcanzado en el área de percepción de confort y eficiencia denota satisfacción, mientras que en el área de motivación correspondió a insatisfacción (Trujillo, C., 1998).

Otro trabajo encontrado acerca del liderazgo organizacional ejercido por las enfermeras administradoras y la satisfacción laboral de las enfermeras de atención directa, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre los indicadores, reforzamiento, interés y estimulación, del

factor promoción de la participación, reconocimiento a la labor, condiciones de trabajo, área física. El estudio fue *expost-facto* correlacional, con una población de 190 enfermeras de atención directa, de los cuatro servicios básicos del Hospital José Gregorio Hernández de Caracas: Medicina, Cirugía, Pediatría y Gineco-obstetricia de donde se extrajo una muestra del 40% (76 enfermeras). La información se realizó a través de un cuestionario en la escala de Likert. Los resultados demostraron una correlación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas confirmando la hipótesis general planteada: de que existe relación entre el liderazgo organizacional ejercido por las enfermeras administradoras de la promoción de la participación y la motivación laboral de las enfermeras y las relaciones con sus superiores.

Este antecedente guarda relación con el estudio porque señala el nivel de motivación con el trabajo ejercido por las enfermeras (Méndez, 2001).

Un estudio mexicano, realizó una investigación por encuesta transversal en profesionales de la salud del Instituto Mexicano del Seguro Social, en los tres hospitales del tercer nivel del Centro Médico Nacional de Occidente, Jalisco, México: Pediatría, Ginecología y Obstetricia y otras especialidades. La principal variable de estudio fue la satisfacción del ambiente de trabajo medida a través de indicadores relacionados con las relaciones humanas, expectativas personales, comunicación interpersonal y aspectos del empleo: Proyecto de vida y salario. La aplicación de la encuesta fue anónima y aceptada voluntariamente. El total de encuestados fue de 1761: 21% médicos, 38% enfermeras y 41% otras categorías del área de la salud. Se encontró que 66.8% aceptó estar satisfecho por sus necesidades (Cabrera, Franco, González, 2004).

Una investigación titulada “Modelos de Motivación para Obtener el Desempeño del Nivel Operativo Aplicado a las Empresas del Sector Salud” es una investigación de tipo descriptivo y de campo; en el cual se seleccionó una muestra respectiva de este sector compuesto por una población de 20,

con un instrumento aplicado de 20 preguntas cerradas (dicotómicas). A lo largo de esta investigación se logró conocer técnicas para identificar y activar los motivos para que los profesionales de enfermería desempeñen a su gusto las actividades asignadas en este sentido.

El diagnóstico motivacional presentado en este estudio consistió en determinar las necesidades de motivación que presenta cada profesional de enfermería; pudiéndose determinar las referidas necesidades de motivación mediante el estudio de técnicas para identificar y activar los motivos, a fin de que las enfermeras se sientan a gusto en todas las tareas asignadas dentro del ambiente laboral (Amaro, López, 2004).

A nivel nacional, se encuentra en la literatura un trabajo realizado en el Hospital Universitario del Estado Mérida dirigido a estudiar el estrés ocupacional en los profesionales de la salud, estudiando éste como repercusión en la motivación laboral y su desempeño en el trabajo. Por lo que el estudio se a identificar los niveles de estrés por especialidad, identificar diferencias sexuales en las fuentes de estrés y determinar la asociación entre el estrés ocupacional y motivación laboral. La muestra fue de 52 enfermeras de las diferentes áreas de hospitalización y 21 estudiantes del último año de Enfermería. Para el análisis de los datos se generaron tres grupos de comparación: Estudiantes en el área de Emergencia, Cuidados Intensivos y Hospitalización. Los resultados indicaron que: a) No existen diferencias significativas entre los grupos de comparación en estrés total, sin embargo, se encontró que los estudiantes presentaron porcentajes más altos que los internistas en la dimensión de estrés denominada interferencia en el desempeño de las funciones, y éstos últimos también resultaron más bajos que las enfermeras de Hospitalización. b) Para la muestra total el aspecto más estresante es la interferencia en el desempeño de funciones seguidas por sobrecarga de trabajo, conflictos de roles. c) No se encontraron diferencias entre mujeres y hombres en estrés ocupacional. d) El estrés está asociado negativamente con la motivación

laboral. e) Los estudiantes que laboran en el área de Emergencia están más insatisfechos en el trabajo que los otros dos grupos de comparación (D'Amaro, Marcano, 2003).

Se realizó un estudio titulado: Satisfacción de las enfermeras de atención directa referida a los factores: Trabajo en sí mismo y relaciones con los supervisores. El estudio fue *expost-facto* correlacional, cuya población estuvo constituida por 56 enfermeras de atención directa de las Unidades de Atención A, B, C y D, Médico Quirúrgico, Consultas y Quimioterapia, donde se extrajo una muestra al azar de un 80%, es decir, 45 enfermeras. Los resultados obtenidos confirmaron la relación estadísticamente significativa entre los factores: Trabajo en sí mismo y relación con las supervisoras. El estudio expuesto, permite destacar que las relaciones de trabajo son significativas y fundamentales para el logro de las metas organizacionales (Oberto, 2000).

En el trabajo de grado titulado: Satisfacción Laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica, realizaron un estudio con un enfoque multidimensional. Se midió la percepción y opinión del usuario, del trabajador. La población estuvo constituida por 50 profesionales de enfermería de atención directa con el propósito de mejorar en forma continua las condiciones de la prestación de los servicios de salud. La Dirección General de Servicios de Salud del Distrito Federal desarrolla desde 1991 el Programa Integral de Mejoría de la Calidad apoyado en los principios del desarrollo y cambio organizacional. A fin de valorar las modificaciones en el desempeño y la satisfacción laboral. Se encontró que la satisfacción laboral tiene relación con algunos aspectos del desempeño y principalmente, con el clima organizacional. El estudio permitió comparar a los diversos grupos y niveles de trabajo para determinar las técnicas de intervención de acuerdo a sus necesidades.

Como puede observarse, la evaluación del desempeño es una actividad esencial en la administración, ya que permite establecer estándares

de comportamiento laboral, útiles en la valoración de la calidad, por lo que la satisfacción laboral guarda una estrecha relación con determinados aspectos del desempeño y se reconoce una vinculación causa-efecto positiva entre el clima organizacional y las actitudes favorables o desfavorables del profesional de enfermería (Salina y cols. 1998).

En la investigación denominada: Plan estratégico de motivación para el personal de Braga-Sport, sustentó su estudio en la investigación descriptiva *expost-facto*, cuya población estuvo conformada por el personal que labora en la empresa Braga-Sport (160 personas) donde se extrajo una muestra del 10% de la población. La técnica utilizada fue la encuesta mediante un instrumento tipo cuestionario de preguntas abiertas, las cuales confirmaron la falta de estrategias de motivación. El estudio destaca la influencia preponderante de la motivación en el pensamiento administrativo y la implantación de los denominados motivadores, visto como fuerza de satisfacción por cuanto se dice que son necesarios para mejorar el desempeño laboral. De igual modo, señala que los administradores deben manejar con precisión cuáles son los factores que conllevan a la motivación de sus empleados y que en tal sentido, deben considerar elementos como: Política de la empresa, la administración misma, la supervisión y demás factores que alteran el medio ambiente de trabajo, de forma que tenga una visión abierta de la motivación de sus empleados y su influencia en la evaluación del desempeño. La investigación sirvió de soporte para la explicación tanto del planteamiento del problema como la teoría de los elementos que se deben considerar dentro de cualquier empresa para que el personal que labora en la misma tenga una visión abierta de la motivación y, por ende, un buen desarrollo profesional.

Dichos estudios se relacionan con la presente investigación, ya que han puesto en evidencia la importancia de la motivación laboral para el éxito de los procesos de trabajo; al apoyar y demostrar que un empleado motivado

positivamente se compromete con los resultados de su desempeño, llegando incluso a realizar un esfuerzo superior por el alcance de los objetivos. De allí la importancia del estudio sobre la motivación laboral de las enfermeras (Tabares, 1999).

## **2.3. Fundamentos Teóricos Conceptuales**

Para la mejor comprensión de la motivación laboral en el ámbito de la salud, es importante considerar en primer término, a las empresas prestadoras de servicios asistenciales como una organización y en segundo lugar, tomar en consideración el hecho de que las organizaciones están constituidas por personas. En tal sentido, dándole fluidez al tema, se habla de la motivación laboral de una manera general y luego aplicada al sector de la salud, específicamente al personal de Enfermería, por ser éste el objetivo del presente estudio. En ese mismo contexto, finalmente, en base a lineamientos teóricos, se explica el por qué evaluar los factores intraorganizacionales que influyen en la motivación del Profesional de Enfermería.

### ***2.3.1. Las Empresas de Salud Como Organización***

Para un mejor entendimiento de las empresas de salud como organización, es importante conocer las causas que originan la conducta humana.

En tal sentido, mediante el manejo de la motivación, el administrador puede operar estos elementos a fin que la organización funcione más adecuadamente y los miembros de ésta se sientan más satisfechos. En ese mismo sentido Chiavenato (2000) señala que: “Las empresas prestadoras de servicios de salud, pueden considerarse como organizaciones en base a tres características fundamentales que son:

- Hay personas capaces de comunicarse.
- Están dispuestas a actuar conjuntamente.
- Desean obtener un objetivo común.

En consecuencia, al igual que todas las organizaciones, las empresas de salud tienen por finalidad objetivos específicos hacia el cual se proyecta el sistema y de la misma manera pueden definirse estos objetivos como lo define Chiavenato (2000):

- Satisfacer las necesidades de bienes y servicios de la sociedad.
- Proporcionar empleo productivo para todos los factores de producción.
- Aumentar el bienestar de la sociedad mediante el uso racional de los recursos.
- Crear un ambiente en que las personas puedan satisfacer sus necesidades humanas básicas.
- Proporcionar un retorno justo a los factores de entrada.

En tal sentido que para Chiavenato (2000), la empresa no tiene un solo objetivo y que además debe satisfacer varios requisitos y exigencias que se les impone, tanto del ambiente externo como del ambiente interno, es decir, dentro de la organización. Como en toda organización, los objetivos siempre son dinámicos y están en continua evaluación.

La motivación es un factor que debe interesar a todo administrador, sin ella sería imposible tratar de alcanzar el funcionamiento correcto de su organización, por ende el cumplimiento de los objetivos.

“Existen organizaciones dedicadas específicamente a conseguir ganancias para autosostenerse con los excedentes financieros y permitir el retorno a la inversión o al capital, y hay organizaciones cuyos objetivos principales no son obtener ganancias” (Chiavenato, 2000). De acuerdo a lo antes señalado se puede decir que la institución objeto de estudio la podemos ubicar en el segundo punto, es decir, que se trata de una organización sin fines de lucro.

### **2.3.2. Factores Intraorganizacionales**

La motivación dentro de la organización se puede considerar importante porque persigue dos objetivos:

- Aumentar la eficacia.
- Lograr la satisfacción laboral.

Las personas que se encuentran dentro de las empresas y en los grupos tienen la finalidad de lograr metas que no pueden ser alcanzadas en forma individual. Pero esto nos indica que las personas trabajan y se esfuerzan por cumplir de una manera satisfactoria las metas globales.

Para Chiavenato (2000), las organizaciones son sistemas sociales, donde el hombre pasa la mayor parte de su tiempo y de las cuales depende para nacer, vivir, aprender, trabajar, ganar un salario, curar sus enfermedades, obtener productos y servicios. Además, sin las personas no pueden existir organizaciones, ya que de ellas depende, para alcanzar su éxito y mantener su continuidad. Por tanto, en la actualidad, la tendencia de las organizaciones es tratar a las personas como personas y no como medios de producción. Así mismo, en las empresas de países desarrollados, se busca que las personas sean los administradores de sus propias tareas y no sólo los ejecutores y hacerlos tomar conciencia, de que son elementos de diagnósticos y de soluciones de problemas.

Las organizaciones se componen de personas, para la Administración de Recursos Humanos, el estudio de las mismas es el elemento básico para estudiar las organizaciones. Debido a que la naturaleza humana es sumamente compleja, la motivación de los individuos es uno de los factores que requiere mayor atención y es tal vez el más difícil de comprender y de tratar, ya que las necesidades varían entre un trabajador y otro y por tanto, provocan en ellos comportamientos muy diversos, además de que estos modelos de comportamientos pueden variar de un momento a otro (Chiavenato, 2000).

En Chiavenato (2000), Herzberg expresa que la motivación de las personas va a depender de los factores intraorganizacionales, los cuales pueden ser de dos tipos:

A. Factores Higiénicos: Que constituyen las condiciones que rodean al individuo cuando está trabajando y son:

- Condiciones de trabajo y comodidad.
- Políticas de la organización y la administración.
- Relaciones con el superior.
- Competencia técnica del superior.
- Salarios.
- Estabilidad en el cargo.
- Relaciones con los colegas.

B. Factores Motivacionales: Que tienen que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí. Estos producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad y son:

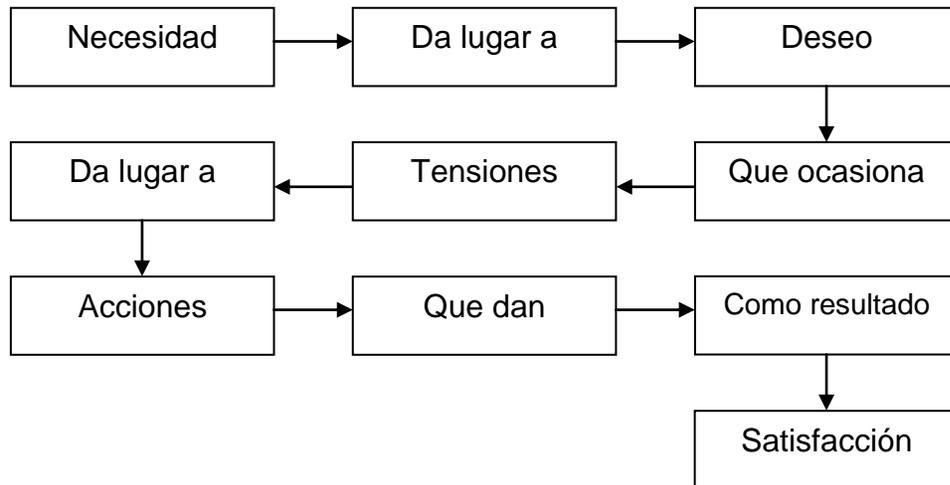
- Simplificación del cargo (llevada a cabo por quien lo desempeña).
- Formulación de objetivos y evolución relacionada con éstos.
- Utilización plena de las habilidades personales.
- Ascensos.
- Ampliación o enriquecimiento del cargo (horizontal o verticalmente).
- Delegación de la responsabilidad.
- Libertad de decidir como realizar el trabajo.

Para efectos de esta investigación, los factores intraorganizacionales que se toman en consideración son los factores higiénicos.

Para Harold Koontz en su libro “Elementos de Administración” (1998) considera la motivación como algo que implica una reacción en cadena: Empieza en las necesidades que se transforman en deseos o metas que a su vez, provocan tensiones, es decir, deseos insatisfechos que después

generan acciones para el logro de metas, para así finalmente satisfacer los deseos.

Gráficamente se puede ver de la siguiente manera:



### ***2.3.3. Motivación Laboral en el Área de la Salud***

Para muchos autores, la motivación en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida a un mejor rendimiento del trabajo, reflejado en una actitud positiva frente a la organización.

Para Robbins (2004), la mayor parte de la investigación en comportamiento organizacional se ha interesado en el estudio de tres actitudes:

El compromiso con el trabajo, se define como el grado en el cual las personas se identifican con su trabajo, participan en él y consideran su desempeño importante para su propia valoración.

La motivación laboral, se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo.

El compromiso organizacional, se refiere al grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular.

Como ya se expuso, el término motivación laboral se refiere a la actitud general del individuo hacia su trabajo, pero además, se hace énfasis en que se trata de una actitud y no de una conducta (Robbins, 2004).

Para Hellriegel, Slocum y Woodman (1999), la motivación en el trabajo, se trata de una acumulación de actitudes hacia el mismo, relacionadas entre sí y que corresponden a diversos aspectos del empleo, como por ejemplo: La remuneración, los ascensos, la supervisión, el trabajo en sí mismo y los compañeros. Es lógico que un trabajador este contento con algunos aspectos y descontento con otros.

El procesos de prestación de servicio en el área de la salud, tiene como objetivo la satisfacción del usuario (paciente), es decir, el cliente a quien va dirigido finalmente el servicio. Sin embargo, para llegar a la satisfacción del cliente externo hay que atravesar por todo un proceso en el que interactúan muchas personas y que está conformado por el cliente interno o empleado. Para conseguir que el servicio que se presta en una institución de salud sea de calidad, se requiere que todas las personas que en el laboran se encuentren agradas con su trabajo.

Las fuentes de motivación y de descontento varían mucho de un individuo a otro, así como también varía su estudio de un autor a otro. Los complejos factores que mueven a un individuo a trabajar no pueden ser reducidos a una motivación puramente económica. Una afirmación de este tipo es errónea ya que las personas trabajan a pesar de tener sus necesidades económicas completamente satisfechas. Las motivaciones que llevan al hombre a trabajar abarcan recompensas sociales como la interacción social, el respeto, la aprobación, el estatus y el sentimiento de utilidad, pero para el presente estudio se dividirá en los siguientes aspectos:

### **2.3.3.1. Motivación Laboral con el Ámbito Físico de Trabajo**

Factor importante en el desempeño de los trabajadores, es el ambiente que los rodea, éste debe ser confortable, que ofrezca seguridad, que no tenga excesivos mecanismos de supervisión, control o vigilancia, y que permita cierta movilidad interpretada como libertad (Guerrero, Díaz, 1999).

Dentro del marco laboral, el entorno físico del lugar de trabajo es uno de los más importantes ya que va a producir impacto directamente en la salud y seguridad de los trabajadores y se refiere específicamente a las condiciones ambientales como frío, calor e iluminación (Barrios, Paravic, 2006).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) considera al lugar de trabajo como un entorno prioritario para la promoción de la salud en el siglo XXI. Para las personas, el tiempo que transcurren en su lugar de trabajo constituye una tercera parte de su vida, de allí que un entorno laboral saludable es esencial no sólo por la salud física sino también por el aporte positivo que significa para la productividad y por consiguiente para la economía de los países (Dal Poz, Galin, Novick, Varella, 2000).

Tomando en cuenta que la salud no es sólo la ausencia de enfermedad se debe insistir en su preservación y promoción, no solamente en los aspectos físicos sino también en los psíquicos y sociales. La salud también implica lucha y negociación con el medio ambiente, tanto a nivel individual como colectivo, y guarda relación con las condiciones de trabajo. Una manera de lograr los estados anteriormente descritos es a través del proceso de capacitación de las personas para aumentar el control sobre su salud y mejorarla para así de esa forma mantener un equilibrio (Barrios, Paravic, 2006).

Por esta razón, se torna indispensable crear ambientes favorables en el sitio de trabajo, partiendo del concepto integral del puesto de trabajo. Se

debe incluir la clara identificación de las condiciones y medio ambiente de trabajo, los procesos productivos y la identificación de necesidades de los trabajadores, así como el ambiente general y las poblaciones circunvecinas a la empresa, que permitan mantener motivado al personal de enfermería, realizando acciones tales como modificaciones de las condiciones del ambiente físico y cambios en la forma de organizar el trabajo (Barrios, Paravic, 2006).

Los trabajadores necesitan un ambiente armonioso para trabajar, en el cual se sientan seguros física, económica y emocionalmente. Manuel Parra en su texto “Conceptos Básicos en Salud Laboral” destaca las normas de cada uno de los grupos de riesgo en el ambiente de trabajo de la siguiente manera:

- A. Organización del trabajo: En la actividad laboral están organizados los tiempos de trabajo, las funciones y las relaciones entre los individuos. Una organización de trabajo, puede contribuir a un mejoramiento del nivel de bienestar de los trabajadores y trabajadoras o puede operar como un factor agravante del riesgo existente en los aspectos hasta ahora revisados. Por ejemplo, si los tiempos están organizados de modo que por regla de trabajo de noche, los trabajadores requieren aumentar el esfuerzo físico y mental, con lo que disminuye la capacidad del organismo para recuperarse de la exposición a agentes físicos, químicos o biológicos y aumenta la probabilidad de accidentes.
- B. Carga de trabajo: La carga de trabajo como factor de riesgo se estudia en dos aspectos: La demanda de esfuerzo físico y las demandas mentales o psicológicas del trabajo. Como factores de riesgo, ambos aspectos pueden agravar o ayudar en la recuperación de enfermedades profesionales y enfermedades comunes no laborales. Cuando se produce fatiga y malestares inespecíficos, aumenta el riesgo de accidentes laborales; cuando se controlan adecuadamente, aumenta la productividad y la satisfacción con el trabajo.

- C. Riesgos de contaminación química y biológica: Prácticamente todos los locales de trabajo deben vigilar la contaminación por agentes químicos (ejemplo: Detergentes y materiales de aseo, tintas de fotocopiadoras, etc.) y por agentes biológicos (basura de sanitarios, comedores y cocinas). Cuando se refiere a agentes biológicos, los agentes contaminantes son seres vivos de tamaño microscópico, que provocan enfermedades en el ser humano. Las medidas de prevención frente al riesgo de contaminación, implican el adecuado aseo personal, medidas generales de aseo y control de plagas en los locales de trabajo, disponibilidad de agua potable, duchas y casilleros, guardarropas, además de información sobre el riesgo a las personas expuestas.
- D. Riesgo del ambiente físico: Entre el ambiente y las personas se produce una interacción que puede causar daño si se sobrepasan determinados niveles de equilibrio normal. Los principales factores del ambiente físico son: ruidos, vibraciones, iluminación, condiciones de temperatura (calor-frío) y radiaciones. Se describen a continuación:
- Ruido:* En muchos casos la presencia de un ruido molesto puede generar sensación de fatiga, aumentar la monotonía del trabajo, dificultar la comunicación, contribuir a que se cometan errores y ocurran accidentes.
- Vibraciones:* Consiste en una oscilación mecánica que se transmite al cuerpo humano, puede producir ruido. Las personas expuestas de manera constante, suelen sufrir de problemas en el aparato del equilibrio. Cuando hay exposición directa de extremidades, especialmente manos y brazos, se producen pequeñas lesiones musculares y articulares que se van acumulando hasta llegar a transformarse en enfermedades músculo-esqueléticas.
- Iluminación:* Una buena iluminación permite realizar la tarea, atender a las señales de alarma, reconocer a las personas que circulan por el lugar de trabajo, detectar irregularidades u obstáculos peligrosos. Además de su importancia en la calidad del trabajo y en la prevención

de accidentes permite mantener una sensación de confortabilidad en el trabajo.

*Calor:* En algunos trabajos las condiciones de temperaturas que se alcanzan son tales que pueden acabar por superar las formas naturales de regulación del cuerpo y poner en riesgo a la persona. Una forma de bajar la temperatura interior es aumentar la ventilación, el consumo de agua y disminuir la actividad física.

*Frío:* La pérdida de calor es mayor mientras más baja es la temperatura externa. El frío produce incomodidad y obliga a un mayor esfuerzo muscular, con aumento del riesgo de lesiones musculares. También desconcentra y disminuye la sensibilidad de la piel con el riesgo de accidentes. El frío produce efectos sobre el aparato respiratorio, favoreciendo la aparición de todo tipo de infecciones respiratorias, convirtiéndose también en agravante de enfermedades cardiovasculares.

- E. Condiciones de seguridad: se refiere al uso de técnicas que permitan eliminar o reducir el riesgo de sufrir lesiones en forma individual o daños materiales en equipos, máquinas, herramientas y locales. Cuando máquinas, equipos y herramientas utilizan energía eléctrica, la electricidad se constituye en un factor de riesgo en sí mismo, capaz de causar lesiones e incendios. Las medidas generales de orden y aseo dentro del local de trabajo son de vital importancia.

Gran parte de los accidentes se pueden evitar, si los pisos se encuentran en buen estado, si existe señalización adecuada, sin obstáculos ni acumulaciones de materiales que puedan caer repentinamente sobre las personas, con espacios suficientes para desplazarse sin tropezar con otros ni contra las partes fijas del local. En todo lugar de trabajo existe material que se puede inflamar y contacto con fuentes de energía, principalmente electricidad, por lo cual deben existir señales de alerta al respecto.

F. Condiciones generales e infraestructura sanitaria del local de trabajo: Ya que todo trabajo se realiza en un espacio físico determinado, con límites más o menos definidos, ya sea que se realice en locales cerrados o al aire libre, hay que tomar en cuenta detalles como; que los locales cerrados deben contar con techos, pisos, paredes y ventanales en buen estado, lo cual permite protección contra el frío y reducción del riesgo de accidentes. Además se requiere una buena ventilación e iluminación general factores que no sólo permiten disminuir los riesgos de accidentes sino que también mejorar la sensación de confort. Si el trabajo se realiza en espacios al aire libre, también se deben tomar medidas generales para una adecuada protección contra inclemencias climáticas, como disponibilidad de agua potable y la existencia de servicios sanitarios.

Cuando las personas se ven obligadas a lamentarse en el trabajo, se requiere la existencia de comedores limpios, con agua y mobiliario suficiente. En casos especiales, como en los centros de salud, los trabajadores necesitaran duchas y casilleros guardarropas para realizar el cambio de ropa de calle por ropa de trabajo, cuando existe riesgo de contaminar la ropa de calle o de contaminar el ambiente de trabajo, así como lugares adecuados para el descanso durante las jornadas nocturnas.

### ***2.3.3.2. Motivación Laboral con la Disponibilidad de Recursos y Otras Condiciones del Ambiente de Trabajo***

En este orden de necesidades cabe destacar que la motivación en el desempeño laboral debe mantener un proceso que permita otras condiciones del ambiente de trabajo que siendo las adecuadas, producen gran satisfacción de su personal y que sobre todo prevalecen en el área de la salud, entre ellas se pueden mencionar las derivadas de trabajar en un

ambiente donde se cuenta con todos los recursos que la ciencia y la tecnología ofrecen gran utilidad para una organización. Es un factor importante en el desempeño de los trabajadores, es el ambiente que los rodea.

Los objetivos del trabajador de la salud en el desempeño de sus funciones, dependen de la disponibilidad de insumos, equipos e instrumental apropiado para diagnosticar y tratar al paciente, de la posibilidad de aprendizaje de nuevas técnicas de diagnóstico y de tratamiento y del uso de tecnología avanzada para lo cual requiere que se le facilite la capacitación continua.

Uno de los aspectos importantes que debe mencionarse es el relacionado con la salud laboral. Para Parra (2003), dependiendo de la organización y distribución del trabajo pueden generarse jornadas extensas, que pueden resultar en deterioro para el trabajador, que esto puede traer como consecuencia a un accidente laboral.

En esta misma manera, cuando el personal de Enfermería generalmente realiza guardias nocturnas, fines de semana y de días feriados en área de Emergencia, con excesiva carga de trabajo y de estrés, además son vulnerables a sufrir accidentes laborales, también pueden por esta misma razón administrar tratamientos inapropiados condición que va en detrimento del paciente. De allí, que debe procurarse que los períodos de descanso sean cumplidos por los trabajadores y que se les brinde un ambiente adecuado.

### ***2.3.3.3. Motivación Laboral con la Supervisión del Desempeño***

La supervisión es una actividad técnica y especializada que tiene como fin fundamental utilizar racionalmente los factores que le hacen posible la realización de los procesos de trabajo: El hombre, la materia prima, las maquinarias, herramientas, dinero, entre otros elementos que en forma

directa o indirecta intervienen en la satisfacción de necesidades de un mercado de consumidores que mediante su gestión pueden contribuir al éxito de la organización. (Amundaraín, 1998).

Una supervisión efectiva requiere: Planificar, organizar, dirigir, ejecutar y retroalimentar constantemente. Exige dedicación, perseverancia, siendo necesario poseer características especiales individuales en la persona que cumple esta misión.

Así mismo, Amundaraín (1998) señala que la supervisión está conformada por varios objetivos que son:

- Mejorar la productividad de los empleados.
- Obtener una adecuada rentabilidad de cada actividad realizada.
- Desarrollar constantemente a los empleados de manera integral.
- Desarrollar un uso óptimo de los recursos.
- Monitorear las actitudes de los subordinados.
- Contribuir a mejorar las condiciones laborales.

Un buen supervisor debe poseer muchas cualidades, entre ellas: Conocimiento del trabajo, conocimientos de sus responsabilidades, habilidad para instruir, habilidad para mejorar y para dirigir.

En Enfermería, la supervisión es: Una dirección democrática que orienta los esfuerzos y acciones del personal supervisor al logro de objetivos organizacionales; a través de desarrollo de las potencialidades del supervisado. La supervisión en Enfermería se realiza conforme a niveles administrativos; de nivel directivo es efectuada por la Jefe de Enfermeras, la de nivel intermedio por la Subjefe de Enfermeras y supervisoras, la supervisión de nivel operativo corresponde a las encargadas de servicio. (Balderas, 1995).

Para Balderas (1995) la supervisión en Enfermería tiene unos propósitos:

- Proporcionar atención de Enfermería de calidad.
- Promover el desarrollo del personal calificado.

- Mantener la disciplina y el interés por el trabajo.
- Optimizar los recursos humanos y materiales.
- Crear un ambiente favorable a la productividad.
- Asegurar el logro de objetivos institucionales.

El jefe del equipo debe constituirse en el líder del mismo. Para cualquier persona con responsabilidades de dirigir grupos de individuos dentro de una organización el talento, en materia técnica y de supervisión indispensable para lograr un mejor desempeño de una empresa. Realmente los individuos esperan mucho de sus superiores, los superiores esperan mucho de los componentes del grupo. (Amundaraín, 1998).

Cuando un supervisor de enfermería supervisa las acciones de las enfermeras de atención directa de manera continua, puede verificar de forma paralela las actividades de la enfermera de atención directa y corregir los problemas que puedan presentarse.

En esta fase, el supervisor de enfermería determina a través de la observación, si el trabajo se realiza en forma establecida por las políticas y procedimientos de la institución.

Entre los aspectos de la supervisión del desempeño está la observación de los resultados del proceso laboral, del comportamiento y de los atributos de trabajo.

Este tipo de supervisión se enfoca sobre el uso de la información de los resultados anteriores para corregir posibles desviaciones futuras de estándar aceptable. Implica que se han reunido algunos datos, se han analizado y se han regresado los resultados a alguien o a algo en el proceso que se está supervisando de manera que puedan hacerse correcciones.

Por otra parte, Haynes, Massie y Wallace (1975) citado por Robbins, S. (2004) definen a la retroalimentación como “el proceso de adaptar la acciones futuras de acuerdo con la información acerca del desempeño pasado”. (p.190)

En relación a lo anterior, la retroalimentación va a depender de las acciones pasadas y de acuerdo a la aplicación de las medidas correctivas para adaptarlas a las acciones futuras, ya que, la retroalimentación es constante, puede ser ofrecida y recibida mediante distintos canales de interacción, tales como: formales e informales, así como también, mediante las evaluaciones realizadas al personal de enfermería.

Mediante este sistema de retroalimentación se presta especial atención a las medidas correctivas, ya que la corrección de las desviaciones en el desempeño es el punto en el cual la supervisión es vista como una parte del sistema total de la administración y se incorpora a las otras funciones administrativas.

#### ***2.3.3.4. Motivación Laboral con la Remuneración y Otros Incentivos Laborales***

Para Cotton y Tuttle (1986) todo miembro de una organización necesita ser reconocido por su labor y aporte a la empresa. De no ser así, la persona entra en un proceso de desmotivación. De allí que toda entidad comercial debe por compromiso, tener una política empresarial que contemple un programa sencillo o complejo de incentivos.

En este sentido Cotton y Tuttle (1986) señalan que para poder desarrollarnos y ser felices en nuestra gestión profesional necesitamos una serie de requerimientos básicos y entre ellos podríamos mencionar los de más relevancia:

- Justo salario.
- Reconocimiento por la labor cumplida.
- Vacaciones y tiempo personal.
- Aumento salarial.
- Seguridad laboral.

En este sentido, el salario y otros incentivos laborales constituyen un intercambio que hace el trabajador para poder obtener recompensas financieras y no financieras.

La compensación financiera puede ser directa o indirecta. La compensación financiera directa es aquella que conforma el salario, bonos, premios y comisiones. Las compensaciones financieras indirectas las constituyen todos aquellos que provienen de las cláusulas de convenciones colectivas de trabajo de planes de beneficios y servicios sociales ofrecidos por las organizaciones (Chiavenato, 2000).

Para muchas personas la remuneración es la razón principal para trabajar; sin embargo, el trabajo suele ser más que un elemento que permita satisfacer las necesidades de los individuos. Desde el punto de vista organizativo, la compensación define el nivel de importancia de una persona para la organización (Chiavenato, 2000).

En este orden de ideas para Cherchiglia (1998) expresa que en el sector salud, suele considerarse problemática la medición objetiva del valor del producto o de los resultados, pues se trata de atribuirle valor a bienes que tienen significados sociales fuertemente caracterizados por la subjetividad y sobre todo cuando se trata de establecer indicadores que sirven de parámetros para incorporar los rendimientos de producción a los salarios de los profesionales de esta área.

En tal sentido, las reformas de salud se han asociado a ajustes con la reducción de gastos, teniendo que responder a la doble exigencia de lograr sostenibilidad financiera y rentabilidad, al mismo tiempo que garantiza accesibilidad universal con atención diferencial a los sectores excluidos. De manera pues que los gobiernos se han visto obligados a realizar prácticas de reducción de costo, en detrimento del recurso humano, no tomando en consideración, que es a través del personal de salud que se le brinda el servicio a la población. (Dal Poz, Galin, Novich, Varella, 2000).

### ***2.3.4. ¿Por qué Evaluar los Factores Intraorganizacionales que influyen en la motivación del Profesional de Enfermería?***

Es responsabilidad de las instituciones del sector salud establecer estrategias que permitan la evaluación continua de las condiciones bajo las cuales se proporciona la atención médica. En el desarrollo de estas acciones para mejorar la motivación, deben considerarse la monitoria y la evaluación, como los principios de desarrollo y cambio organizacional; con la finalidad de modificar las variables de comportamiento y desempeño laboral, establecer la pertinencia e identidad institucional y fomentar actividades positivas en ambientes organizacionales más adecuados.

Para Muñoz (2004), la motivación de los profesionales de instituciones sanitarias constituye uno de los elementos que influyen en la calidad global de la organización de los servicios que en ella se preste. Refiere que existe una relación directa entre la motivación de los trabajadores de la salud y de los usuarios, y una relación inversa con el ausentismo, la rotación y el bajo rendimiento.

Reconociendo la motivación como ese deseo de actuar demostrando las potencialidades que se tiene para el desarrollo de un trabajo eficiente con las expectativas de recibir retroalimentación, la gerencia de Enfermería debe apoyarse en este principio para generar las oportunidades laborales que están esperando este gremio la confianza que la organización tenga en las capacidades de las enfermeras, activan el compromiso por obtener resultados satisfactorios tanto a nivel personal como a nivel organizacional; una gestión de servicio fundamentada en la generación de oportunidades laborales, es una gestión abierta a la participación de las enfermeras con una mayor autonomía profesional. (Fernández, 1994).

Por otra parte Muñoz (2004) señala que la motivación laboral, entendida como la sensación de bienestar con respecto al trabajo, está relacionada con la calidad de vida del profesional de la salud, que a su vez

se refiere a la percepción entre las demandas o carga de un trabajo y los recursos (psicológicos, organizacionales y relacionales) que se disponen para enfrentarla. Por lo tanto, se trata de una característica subjetiva del individuo, es decir, que es la propia percepción del trabajador la que define su realidad; y es por la misma razón, que la personalidad del trabajador es un factor determinante en la percepción de la motivación o desmotivación laboral.

Como se menciona en lo antes expuesto, existen factores relacionados con la organización que influyen en la calidad de vida del profesional y que a su vez tiene influencia en la calidad de servicio que ésta brinda. De esta manera la motivación laboral del trabajador del sector salud, depende de muchos factores de los cuales también va a depender la motivación del usuario.

Cuando se trata de prestación de servicio de salud, es importante que el usuario sienta la confianza de que está colocando su salud en manos de quienes le van a resolver su situación de manera idónea, y que el tratamiento sea aplicado en la forma indicada. El paciente busca calidad en el servicio y ésta depende básicamente de la interacción entre el miembro del equipo de salud y el usuario. (Silva, 2005).

El interés de las empresas en conocer la motivación de sus trabajadores, se orienta en el efecto que produce ésta en el desempeño de sus trabajadores. Para Robbins (2004), en el estudio del comportamiento organizacional “los empleados satisfechos se inclinan más a hablar positivamente de la organización, ayudan a los demás y superan las expectativas normales de su puesto. Así mismo son más proactivos a esforzarse más allá de su deber”.

En el mismo orden se puede concluir, tomando en cuenta estos conceptos, que para la organización de salud, satisfacer al cliente interno debería significar satisfacer al cliente externo. Los profesionales tratan a sus pacientes tal y como se sientan tratados por su organización.

En los países latinoamericanos las relaciones interpersonales prevalece sobre la técnica de la calidad siendo mayor el reto dado que se emplea sistema de países industrializados, enfocados principalmente a la mayoría de los procesos técnicos por medio del monitoreo del desempeño de vigilancia extrema y la centralización del proceso de mejor garantía propio de evaluaciones congruentes con nuestra realidad propicia las condiciones de igualdad que favorece la participación en la búsqueda de la calidad.

Para responder finalmente a la pregunta de por qué evaluar motivación laboral en el área de la salud. La respuesta es: Porque evaluar los factores intraorganizacionales que influyen en la motivación del Profesional de Enfermería significa evaluar a la propia organización.

### **2.3.5. Definición de Términos**

*Motivación Laboral:* Se refiere a todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo y alcanzar metas.

*Ambiente Físico de Trabajo:* Se refiere al ámbito laboral o entorno físico del lugar de trabajo.

*Incentivo Laboral:* Se trata de un complemento de la compensación o remuneración que está conformado por beneficios y servicios adicionales.

*Supervisión del Trabajo:* Es el proceso mediante el cual una persona con conocimiento y experiencia, asume la responsabilidad de dirigir a otras, a fin de obtener beneficios para todos.

*Relaciones Interpersonales en el Trabajo:* Son las relaciones sociales que se originan entre los individuos que comparten un área de trabajo.

*Remuneración:* Es la retribución en dinero o su equivalente que recibe el trabajador a cambio de las funciones que realiza dentro de la organización.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO ORGANIZACIONAL**

#### **3.1. Reseña Histórica**

La fundación del Hospital de Niños J. M. de Los Ríos mediante una resolución del 15 de noviembre de 1929, emanada de la Dirección de Vías de Comunicación y Obras Sanitarias del Ministerio de Obras Públicas y suscrita por el Ministro Federico Álvarez Feo, ordena por instrucciones del Presidente de la República, que para entonces era el General Juan Vicente Gómez proceder a la ejecución de los trabajos de reparación y modificación que requería el Hospital José María Vargas en un anexo de la misma sede creó el Hospital de Niños de Pirineos Parroquia San José de esta ciudad donde es inaugurado oficialmente el 25 de diciembre de 1936, y no es sino el 1° de febrero de 1937 que apertura sus funciones bajo la Presidencia del General Eleazar López Contreras para es entonces a partir de su inauguración, el Hospital de Pirineos tuvo la denominación oficial de Hospital Municipal de Niños. Fue en diciembre de 1943 cuando adoptó el nombre con que ahora se le conoce “José Manuel De Los Ríos”, en honor de quien dedicó sus actividades al estudio de los problemas asistenciales de la población infantil venezolana.

En el año 1957 proyectan mudar el hospital a una nueva sede pero por los conflictos políticos que vivía Venezuela para aquel entonces es aplazado y no es sino después de la caída de la dictadura en el año de 1958, la lucha de los médicos del Hospital “J. M. De Los Ríos” logra la mudanza de edificio que ocupa actualmente.

### **3.2. La Institución**

El Hospital de Niños de Caracas es la cuna de la pediatría venezolana. Desde el mismo día de su inauguración se convirtió en una población de personal especializado en la atención de las enfermedades de la infancia y el adolescente. Actualmente cuenta con 400 camas de niños presupuestadas pero sólo se encuentran operativas 300. La institución es el centro de recepción de muchos de los casos complicados del área capitalina y del resto del país.

En la actualidad la organización cuenta con una serie de servicios tanto a nivel de hospitalización como de consulta externa de las diferentes especialidades. (Anexo A)

### **3.3. Servicio de Nefrología**

El Servicio de Nefrología fue inaugurado el 16 de diciembre de 1966. Constituye un año importante dentro de la institución, debido a que allí es donde ingresan todos aquellos pacientes que acuden con situaciones relacionadas con problemas renales, cuyas patologías pueden llegar al tratamiento quirúrgico asociada a la misma como es el transplante renal ya sea de vivo o de cadáver. Es por ello que la institución posee gran trascendencia dentro de la población que allí se atiende.

El Servicio de Nefrología se encuentra ubicado en la Torre de Aislamiento en el piso 2 de la institución, tiene como dependencia, el Servicio de Admisión ubicado en la Planta baja del hospital donde se realiza el ingreso de los pacientes. Además, cuenta con una Unidad de Hemodiálisis donde acuden a recibir tratamiento el usuario que se encuentra hospitalizado como el paciente ambulatorio que este asignado en el programa de diálisis o hemodiálisis.

El Servicio de Nefrología se nutre del trabajo de otros servicios, para su adecuado funcionamiento, de los cuales uno de los más importantes es el Servicio de Urología y Anestesiología, además cuenta con el apoyo de los servicios como: Laboratorio, Banco de Sangre, Terapia Intensiva, Psiquiatría. Desde el punto de vista de la organización, este servicio depende del Departamento Médico; el cual a su vez rinde cuenta directamente a la Dirección Médica del hospital.

Para la atención directa del paciente que allí asiste, la institución cuenta con personal de enfermeras profesionales, auxiliares de Enfermería, bioanalistas, médicos residentes, médicos especialistas que se distribuyen en los diferentes turnos.

Además de su principal función, como lo es la atención del paciente que allí acude, en el Servicio de Nefrología se realiza una importante labor de docencia a los estudiantes de post-grado de Nefrología Pediátrica de las distintas universidades del país, también de colaborar con el post-grado de Medicina Interna, Pediatría con sede en la misma institución. Allí se llevan a cabo sus pasantías los estudiantes de Enfermería de las distintas escuelas de Venezuela.

El Hospital de Niños “J. M. De Los Ríos” tiene como misión:

Prestar asistencia médica integral con equidad, humanidad y eficiencia a niños(as) y adolescentes especialmente de escasos recursos económicos así como realizar funciones de docencia e investigación.

Y tiene como visión:

Ser el primer hospital pediátrico con calidad y excelencia en la asistencia, docencia e investigación y centro de referencia nacional.

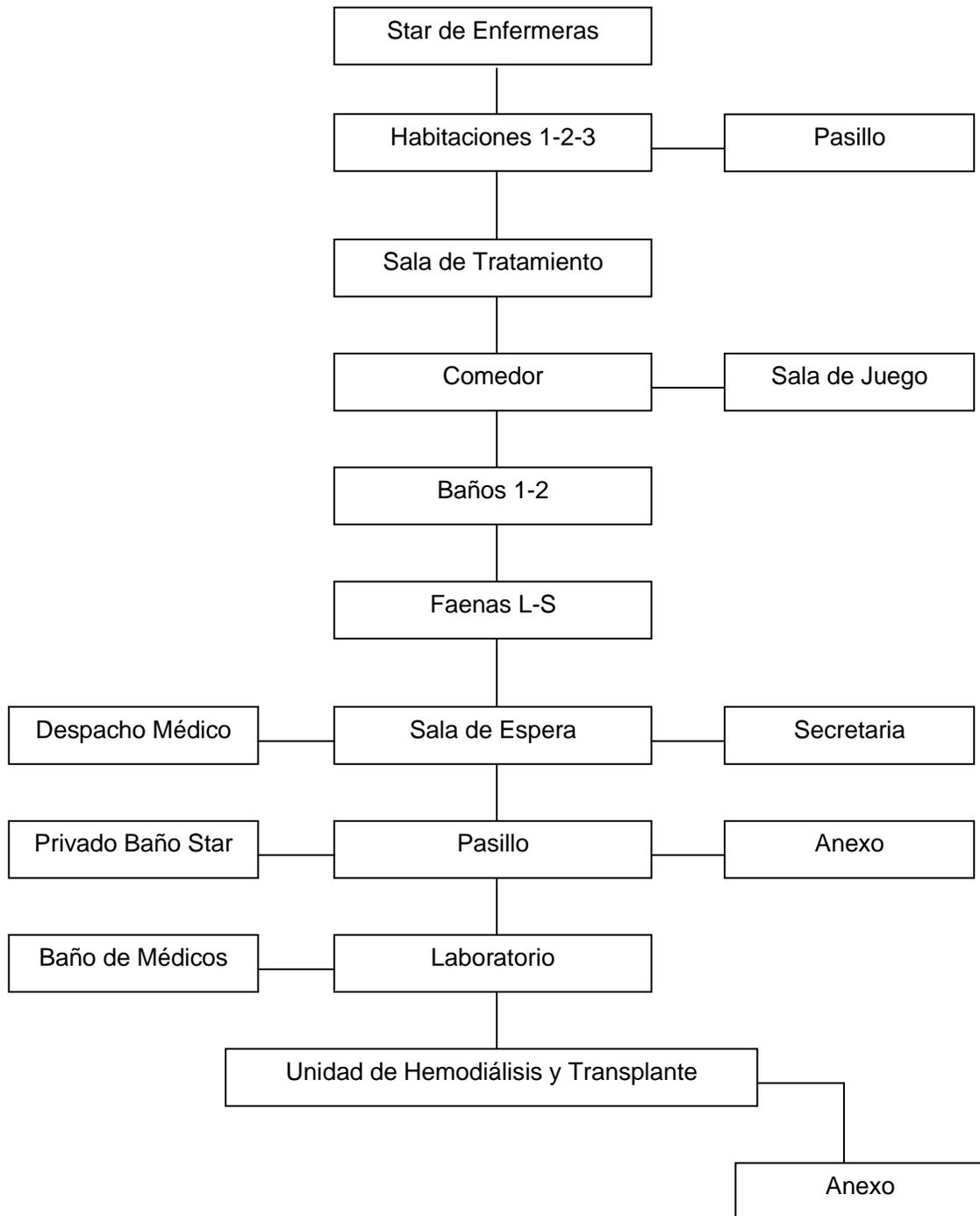
Para brindar la atención calificada a aquellos casos más complejos en todas las especialidades médico-quirúrgicas, relacionadas con la Pediatría que no puedan ser resueltas por otros hospitales de nivel inferior.

La División de Enfermería del Hospital de Niños “J. M. De Los Ríos” tiene como misión:

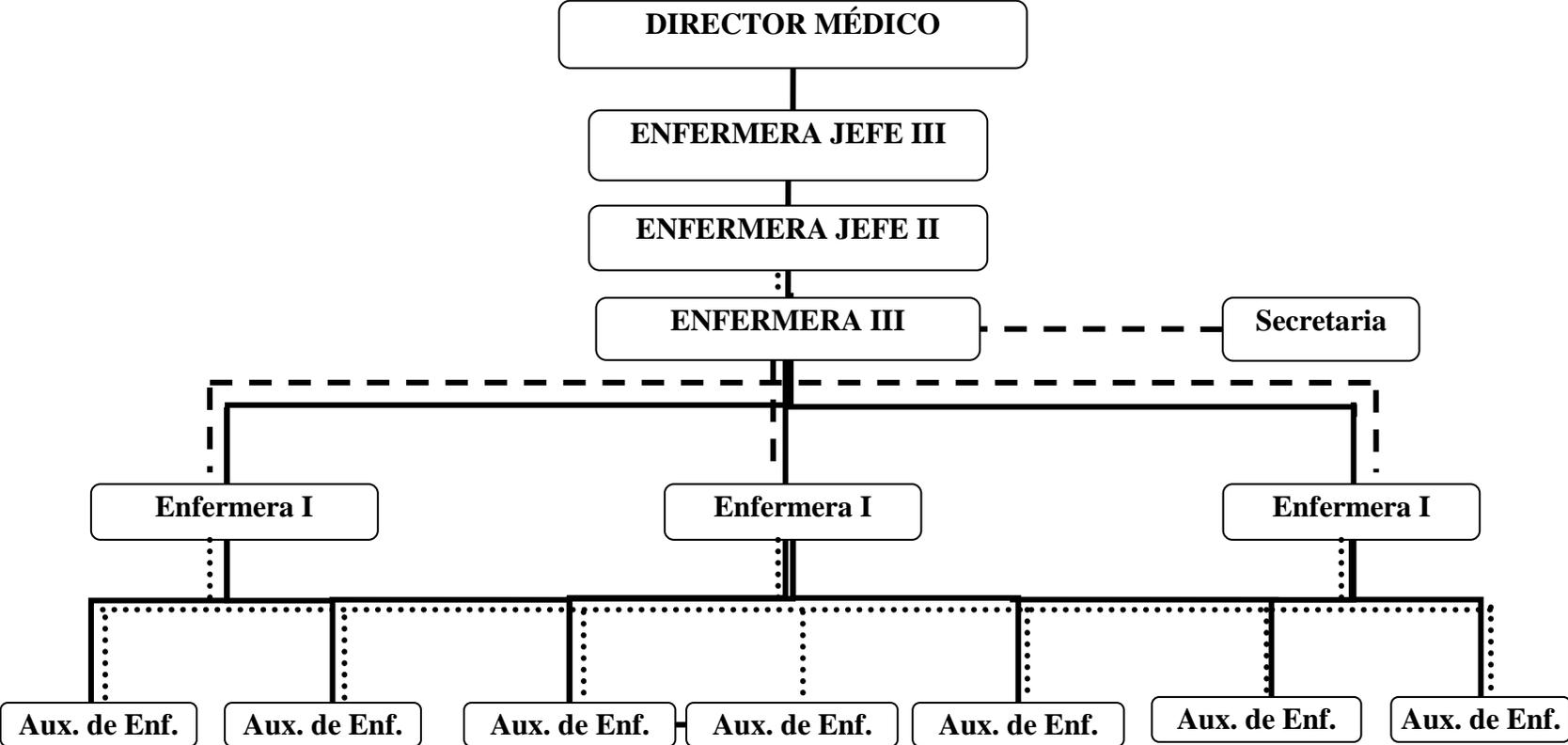
Proporcionar atención directa e integral de Enfermería al niño y adolescente, a la familia y a la comunidad, con mística y ética profesional, sin tener en cuenta condiciones económicas, razas o credo, con criterios científicos, para lograr su restablecimiento en el menor tiempo posible e incorporarlo de nuevo a la sociedad.

Manteniendo una labor continua de docencia e investigación.

## DISTRIBUCIÓN Y CAPACIDAD FÍSICA DEL SERVICIO DE NEFROLOGÍA



**ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL SERVICIO DE NEFROLOGÍA**



- Autoridad
- - - - - Coordinación
- ..... Asesoría

## **CAPÍTULO IV**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **4.1. Consideraciones Generales**

En el presente capítulo se presentan los aspectos metodológicos de la investigación que se propone evaluar los factores intraorganizacionales que influyen en la motivación del Profesional de Enfermería en el Servicio de Nefrología del Hospital de Niños “J. M. de los Ríos”, San Bernardino, Caracas, se presentan además las bases teóricas que sirven de sustento a la metodología de la investigación.

Por las características que posee el Servicio de Nefrología del Hospital de Niños “J. M. de los Ríos”, es decir, que realiza la atención de los pacientes pediátricos con patologías renales que acuden a la institución, se requiere que posea un número importante de profesionales de enfermería. En su mayoría estos profesionales son Técnico Superior Universitario y Licenciados en Enfermería, los cuales se tomaron para el estudio por las condiciones de estabilidad que poseen.

En este marco metodológico, se detalla el tipo de investigación, el diseño metodológico de la misma, la población y muestra objeto de estudio, el instrumento de recolección de información, la operacionalización de variables y la forma en que se realizó el análisis de los datos.

#### **4.2. Tipo de Investigación**

De acuerdo al problema planteado referido a la evaluación de los factores intraorganizacionales que influyen en la motivación del Profesional

de Enfermería en el Servicio de Nefrología del Hospital de Niños “J. M. de los Ríos”, corresponde a una investigación de campo, porque los datos se toman directamente del lugar donde ocurren los hechos, pulsando la opinión de los profesionales de enfermería de manera directa, sobre los aspectos antes mencionados. Para Ramírez, T. (2005), la investigación de campo es aquel tipo de investigación a través de la cual se estudian los fenómenos sociales en su ambiente natural. Se le llama también investigación sobre el terreno.

Por otra parte, la investigación es de tipo descriptivo. Al respecto, Tamayo y Tamayo (2003) plantean que en este tipo de investigación se describen las características de un conjunto de sujetos o áreas de interés. En el presente estudio se describieron los factores intraorganizacionales que influyen en la motivación del profesional de enfermería en el Servicio de Nefrología del Hospital de Niños “J. M. de los Ríos”.

### **4.3. Diseño de la Investigación**

El diseño del presente estudio es no experimental. Para Hernández, S.; Fernández, C. y Baptista, P. (1998) la investigación no experimental es aquella se realiza sin manipular deliberadamente variables, se trata de observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. La investigación no experimental o ex post-facto es cualquier investigación en la que se resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o las condiciones.

Es decir, la investigación es no experimental porque no se manipuló en forma deliberada la variable: Factores Intraorganizacionales.

### **4.4. Población**

Para Pérez, A. (2002) la población o universo es el conjunto finito o infinito de unidades de análisis, individuos, objetos o elementos que se

someten a estudio. Para los efectos de esta investigación, se trabajó con una población comprendida por treinta (30) profesionales de enfermería que laboran los cuatro turnos, en el Servicio de Nefrología del Hospital de Niños “J. M. de los Ríos”.

#### **4.5. Muestra**

La muestra es definida por el Pérez, A. (2002) como una proporción, un subconjunto de la población que selecciona el investigador de las unidades en estudio, con la finalidad de obtener información confiable y representativa. Dentro de este estudio como la población es pequeña y finita, se trabajó con el 100% de la población existente, razón por la que no existe muestra.

#### **4.6. Metodología para la Recopilación de Datos**

Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, la cual según Canales, Alvarado y Pineda (1998) consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias. Con esta técnica hay dos maneras de obtener la información: la entrevista y el cuestionario.

En el marco de esta investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual es definido por Canales, Alvarado y Pineda (1998) como el método que utiliza un instrumento o formulario impreso, destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el investigado o consultado llene por sí mismo.

Cabe destacar, que el cuestionario fue diseñado tomando como referencia el instrumento utilizado por Pérez Méndez, C. (2006) el cual fue reformulado para el presente estudio.

El cuestionario estuvo estructurado en dos partes: La Parte I, para identificar los datos demográficos, conformado por cuatro (4) ítems; la Parte

II, relacionada con la variable en estudio, conformado por veintiocho (28) ítems con una escala tipo Likert con cuatro alternativas de respuesta (Muy Motivado, Motivado, Poco Motivado, Desmotivado). (Anexo B)

#### **4.7. Validación del Instrumento**

La validez de un instrumento es definida por Hernández, S.; Fernández, C. y Baptista, P. (1998) como el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Para validar este estudio se realizó mediante el método Juicio de Expertos.

Con el propósito de comprobar la referida validez, se les entregó los expertos seleccionado el instrumento diseñado, acompañado del título, los objetivos, la operacionalización de la variable, así como una Constancia de Validación que dejó constancia del resultado del proceso. (Anexo C)

#### **4.8. Variable**

La variable que se toma en cuenta son los Factores Intraorganizacionales que influyen en la motivación del Profesional de Enfermería en el Servicio de Nefrología del Hospital de Niños “J. M. de los Ríos”, en base a las dimensiones de: Ambiente Físico, Disponibilidad de Recursos, Supervisión del Desempeño y Condiciones Laborales y se correlaciona con las preguntas realizadas a los encuestados.

#### 4.8.1. Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS
<b>Factores Intraorganizacionales:</b> Son todas aquellos agentes higiénicos que abarcan el ambiente físico, la disponibilidad de recursos, supervisión del desempeño y condiciones laborales que influyen en la motivación del profesional de enfermería.	Ambiente Físico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura.</li> <li>• Espacio físico.</li> <li>• Iluminación</li> <li>• Ventilación</li> <li>• Ruido</li> <li>• Temperatura</li> <li>• Condiciones higiénicas.</li> </ul>	1 2 3, 4 5 6 7 8
	Disponibilidad de Recursos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Materiales</li> <li>• Humanos</li> </ul>	9, 10, 11, 12 13
	Supervisión del Desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento</li> <li>• Atributos</li> <li>• Retroalimentación</li> <li>• Medidas correctivas</li> </ul>	14 15 16, 17 18, 19, 20
	Condiciones Laborales.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneración</li> <li>• Pago puntual</li> <li>• Primas de profesionalización</li> <li>• Posibilidad de ascenso</li> <li>• Reconocimientos</li> <li>• Crecimiento profesional</li> </ul>	21 22 23 24 25, 26 27, 28

#### **4.9. Procesamiento de Datos**

Una vez aplicados los instrumentos, se procesaron a través del paquete estadístico SPSS Versión 11.0, el cual permite obtener frecuencias simples y porcentajes, para posteriormente elaborar tablas y gráficos de sectores que evidencian los resultados con sus análisis y conclusiones.

#### **4.10. Interpretación, Análisis y Resultados**

Para Balestrini (2000) el análisis de los datos implica el establecimiento de categorías, la ordenación, manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación. El fin último de este proceso es reducir los datos de una manera comprensible, para poder interpretarlos y poner a prueba algunas relaciones de los problemas estudiados.

A partir del análisis estadístico realizado, los datos fueron sometidos a un proceso de elaboración técnica que permitió recontarlos y resumirlos, para así facilitar su interpretación y el logro de conclusiones a través de los resultados obtenidos.

## CAPÍTULO V ANÁLISIS DEL ESTUDIO

### 5.1. Hallazgos Básicos

Tabla N° 1

Distribución de la Población por Sexo.

	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	5	17
Femenino	25	83
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)

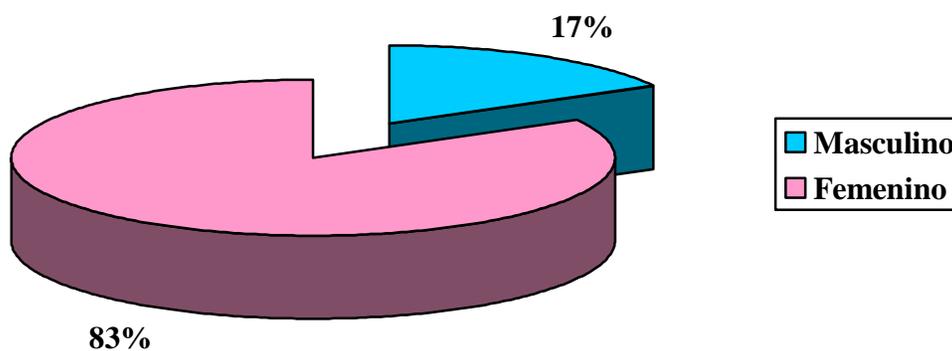


Gráfico N° 1. Distribución de la Población por Sexo.

**Análisis:** El 83% de los profesionales de enfermería que labora en el Servicio de Nefrología son del sexo femenino, el 17% son del sexo masculino.

Tabla N° 2

## Distribución de la Población por Edad.

	Frecuencia	Porcentaje
Entre 25-34 años	12	40
Entre 35-44 años	3	10
Entre 45-54 años	12	40
Entre 55-64 años	3	10
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)

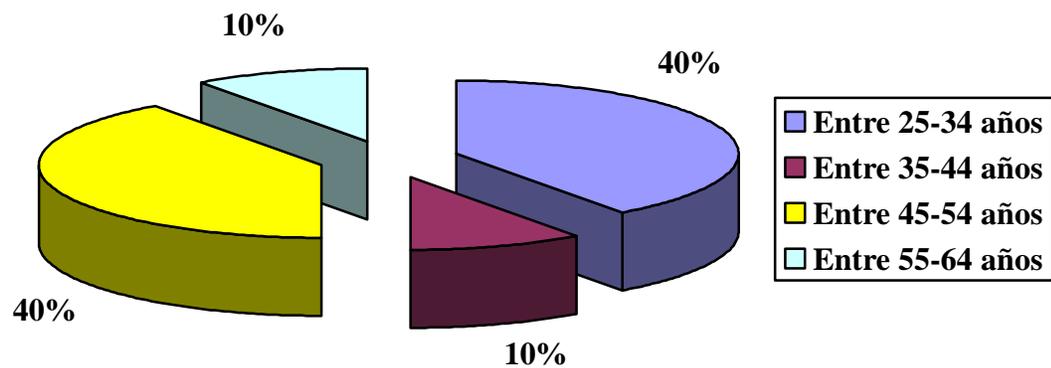


Gráfico N° 2. Distribución de la Población por Edad.

**Análisis:** El 40% de los profesionales de enfermería que labora en el Servicio de Nefrología tienen edad comprendida entre 25 y 35 años, igual porcentaje (40%) entre 45 y 54 años, el 10% entre 35 y 44 años e igual porcentaje (10%) entre 55 y 64 años.

Tabla N° 3

## Distribución de la Población según Formación Académica.

	Frecuencia	Porcentaje
Licenciado en Enfermería	10	33
TSU en Enfermería	15	50
Enfermera Profesional	0	0
Bachiller Asistencial	5	17
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)

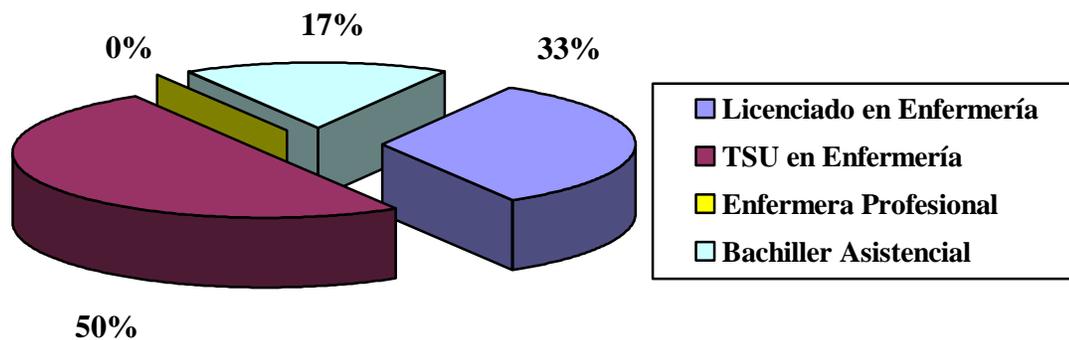


Gráfico N° 3. Distribución de la Población según Formación Académica.

**Análisis:** El 50% de los profesionales de enfermería que labora en el Servicio de Nefrología es TSU en Enfermería, el 33% es Licenciado en Enfermería y el 17% es Bachiller Asistencial.

Tabla N° 4

## Distribución de la Población según Tiempo en el Cargo.

	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 5 años	3	10
De 6 a 10 años	12	40
De 11 a 15 años	5	17
Más de 16 años	10	33
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)

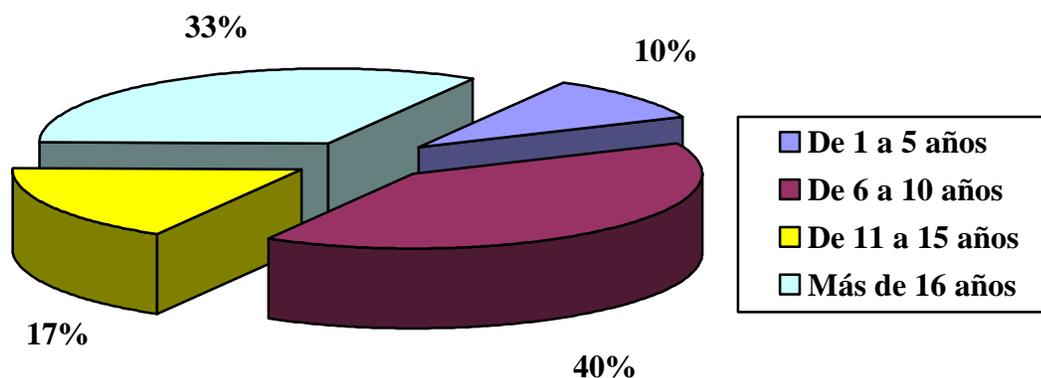


Gráfico N° 4. Distribución de la Población según Tiempo en el Cargo.

**Análisis:** El 40% de los profesionales de enfermería que labora en el Servicio de Nefrología tienen de 6 a 10 años en el cargo, el 33% más de 16 años, 17% de 11 a 15 años y el 10% tienen de 1 a 5 años en el cargo.

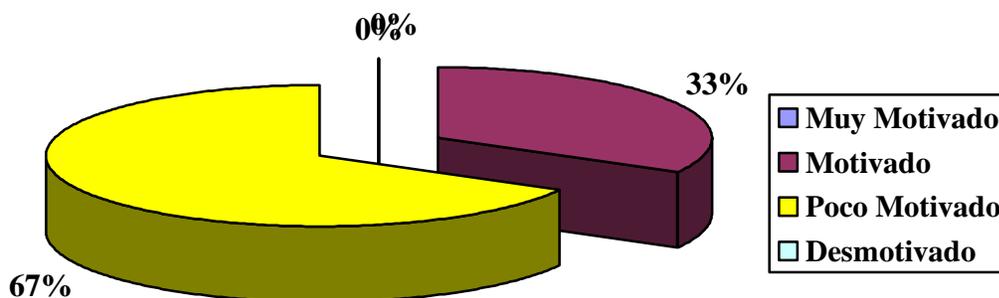
### Infraestructura y Ambiente físico

**Tabla N° 5**

**Opinión sobre la Infraestructura del Área de Nefrología.**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	0	0
Motivado	10	33
Poco Motivado	20	67
Desmotivado	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Fuente: Veroes (2006)**



**Gráfico N° 5. Opinión sobre la Infraestructura del Área de Nefrología.**

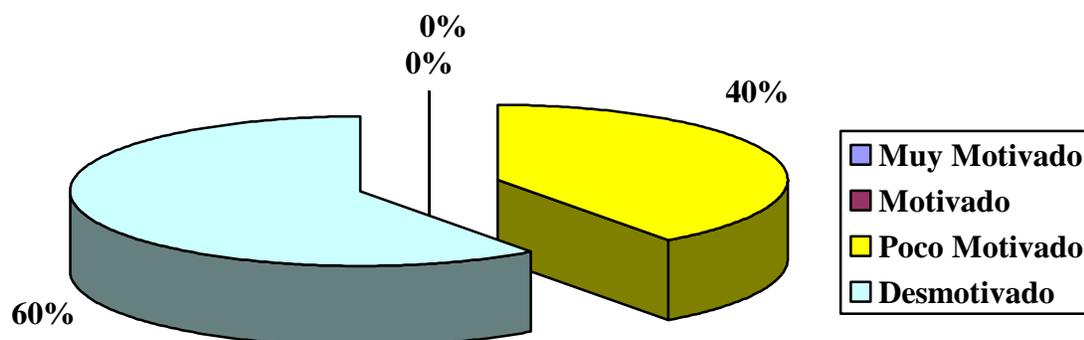
**Análisis:** El 67% de los profesionales de enfermería se siente Poco Motivado con la Infraestructura del Área del Servicio de Nefrología, el 33% respondió estar Motivado.

Tabla N° 6

**Opinión sobre el Espacio Físico disponible para la realización de los procedimientos.**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	0	0
Motivado	0	0
Poco Motivado	12	40
Desmotivado	18	60
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)



**Gráfico N° 6. Opinión sobre el Espacio Físico disponible para la realización de los procedimientos.**

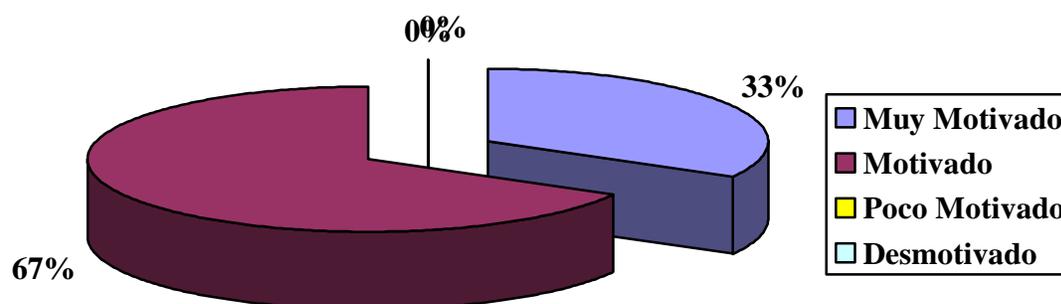
**Análisis:** El 60% de los profesionales de enfermería se sienten Desmotivado en relación al espacio físico disponible para la realización de los procedimientos, mientras que el otro 40% se siente Poco Motivado con el espacio físico.

Tabla N° 7

**Opinión sobre la Iluminación suficiente para la realización de los procedimientos.**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	10	33
Motivado	20	67
Poco Motivado	0	0
Desmotivado	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)



**Gráfico N° 7. Opinión sobre la Iluminación suficiente para la realización de los procedimientos.**

**Análisis:** El 67% de los profesionales de enfermería se siente Motivado con la iluminación que hay en el espacio físico para la realización de los procedimientos, mientras que el otro 33% se siente Muy Motivado por la iluminación en dicha área.

Tabla N° 8

## Opinión sobre la Escasa Iluminación en el Servicio de Nefrología.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	0	0
Motivado	0	0
Poco Motivado	0	0
Desmotivado	30	100
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)

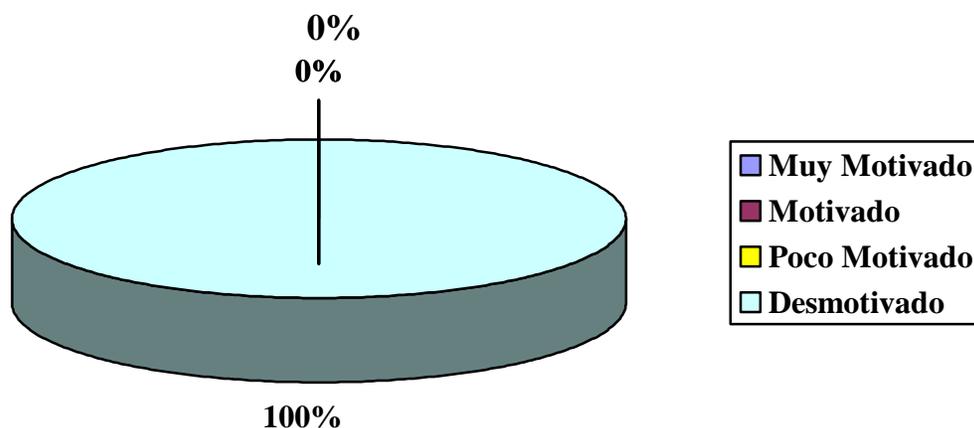


Grafico N° 8 Opinión sobre la Escasa Iluminación en el Servicio de Nefrología.

**Análisis:** El 100% de los profesionales de enfermería se siente desmotivado con la escasa iluminación en el Servicio de Nefrología para realizar los procedimientos.

Tabla N° 9

## Opinión sobre la Ventilación en el Servicio de Nefrología.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	0	0
Motivado	0	0
Poco Motivado	30	100
Desmotivado	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)

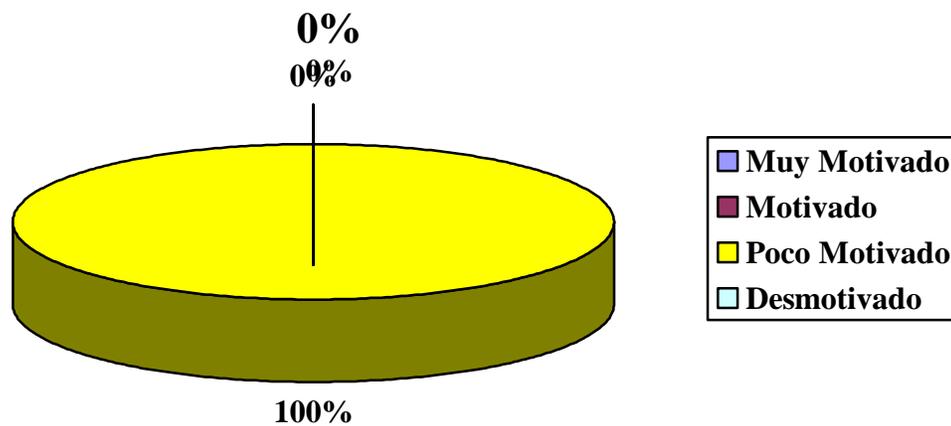


Gráfico N° 9. Opinión sobre la Ventilación en el Servicio de Nefrología.

**Análisis:** En el gráfico 9 se evidenció que el 100% de los profesionales de enfermería se sienten Poco Motivado en cuanto al exceso de ventilación en el Servicio de Nefrología.

Tabla N° 10

## Opinión sobre el Ruido en el Servicio de Nefrología.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	0	0
Motivado	0	0
Poco Motivado	30	100
Desmotivado	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)

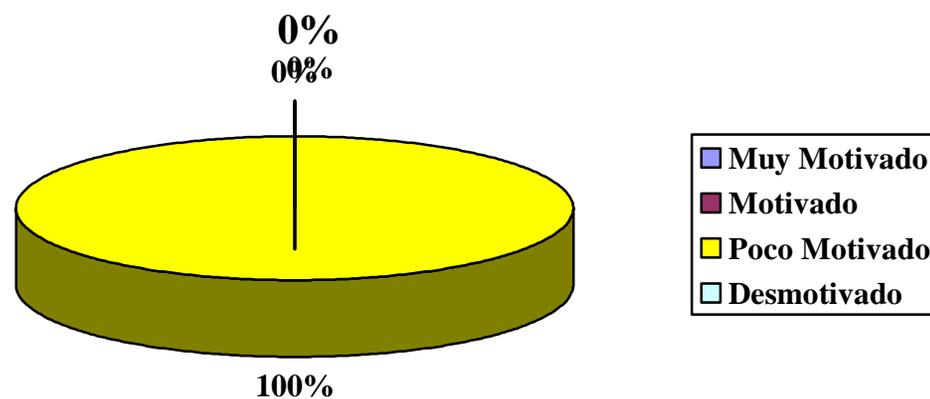


Gráfico N° 10. Opinión sobre el Ruido en el Servicio de Nefrología.

**Análisis:** El gráfico 10 refleja que el 100% de los profesionales de Enfermería se sienten Poco Motivado en relación a los ruidos ocasionados por la planta procesadora de agua ubicada en el Servicio de Nefrología.

Tabla N° 11

## Opinión sobre los cambios bruscos de temperatura dentro del Servicio de Nefrología

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	0	0
Motivado	0	0
Poco Motivado	30	100
Desmotivado	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)

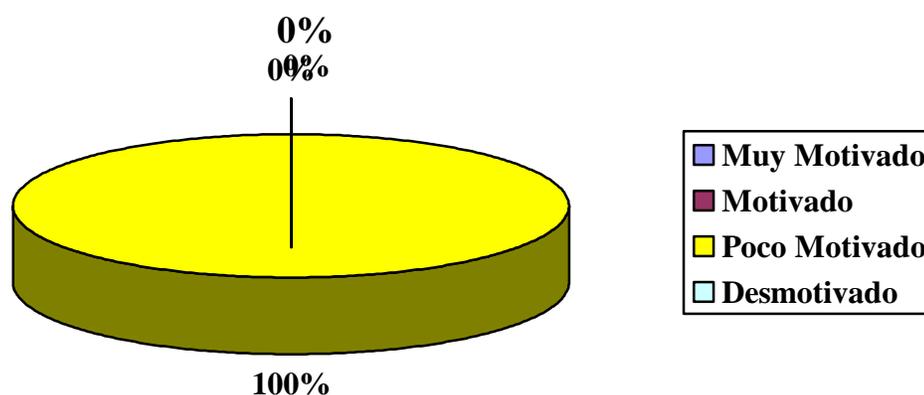


Gráfico N° 11. Opinión sobre los cambios bruscos de temperatura dentro del Servicio de Nefrología.

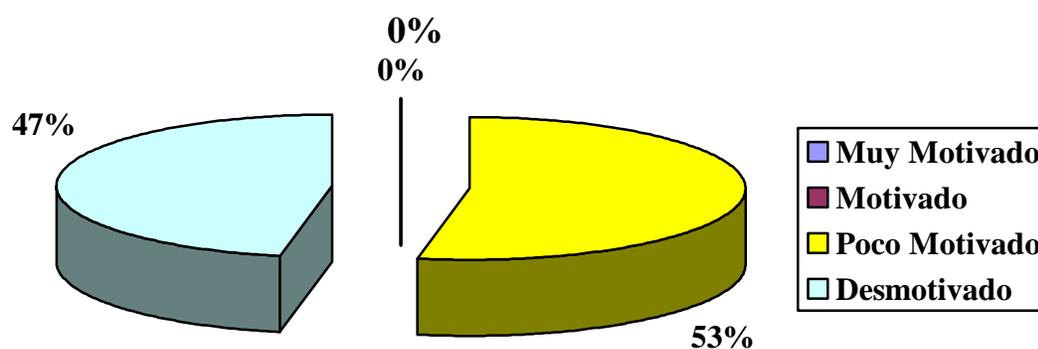
**Análisis:** En el gráfico 11 se evidenció que el 100% de los profesionales de Enfermería se sienten Poco Motivado en relación a los cambios bruscos de temperatura dentro del Servicio de Nefrología.

Tabla N° 12

**Opinión sobre las Condiciones Higiénicas del área de trabajo en el Servicio de Nefrología.**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	0	0
Motivado	0	0
Poco Motivado	16	53
Desmotivado	14	47
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)



**Grafico N° 12. Opinión sobre las Condiciones Higiénicas del área de trabajo en el Servicio de Nefrología.**

**Análisis:** El 53% de los profesionales de enfermería se sienten Poco Motivado en relación a las condiciones higiénicas del área de trabajo, el 47% se siente Desmotivado.

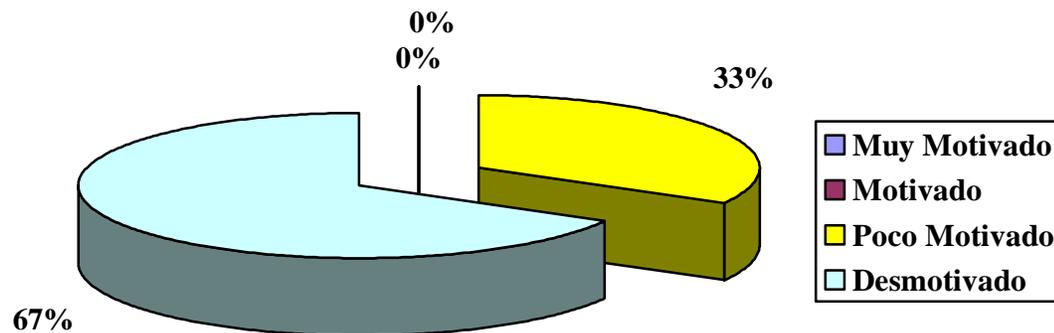
## Disponibilidad de Recursos

**Tabla N° 13**

**Opinión sobre Material Médico Quirúrgico en el Servicio de Nefrología.**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	0	0
Motivado	0	0
Poco Motivado	10	33
Desmotivado	20	67
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Fuente: Veroes (2006)**



**Gráfico N° 13. Opinión sobre Material Médico Quirúrgico en el Servicio de Nefrología.**

**Análisis:** El 67% de los profesionales de enfermería se siente Desmotivado por no tener suficiente material médico quirúrgico para realizar los procedimientos diarios y el otro 33% se siente Poco Motivado.

Tabla N° 14

## Opinión sobre los Equipos en el Servicio de Nefrología.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	0	0
Motivado	0	0
Poco Motivado	10	33
Desmotivado	20	67
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)

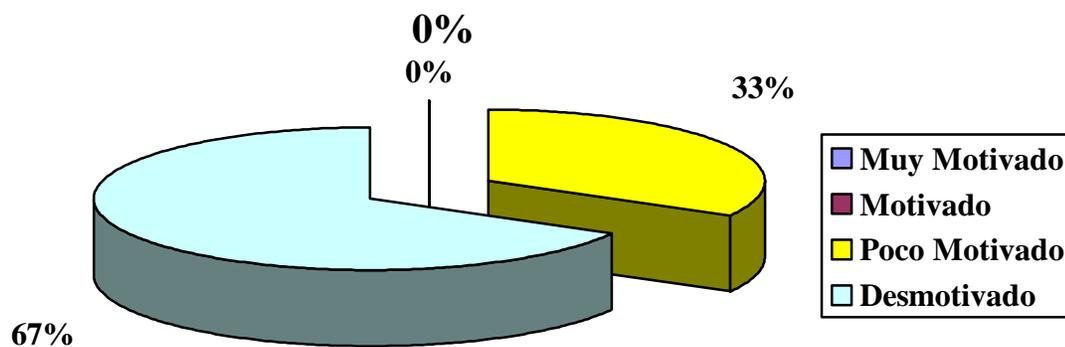


Gráfico N° 14. Opinión sobre los Equipos en el Servicio de Nefrología.

**Análisis:** El 67% opinó estar Desmotivado por no tener suficiente equipos disponibles para realizar las funciones diarias en el Servicio de Nefrología y otro 33% se siente Poco Motivado.

Tabla N° 15

## Opinión sobre la Lencería en el Servicio de Nefrología.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	0	0
Motivado	0	0
Poco Motivado	3	10
Desmotivado	27	90
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)

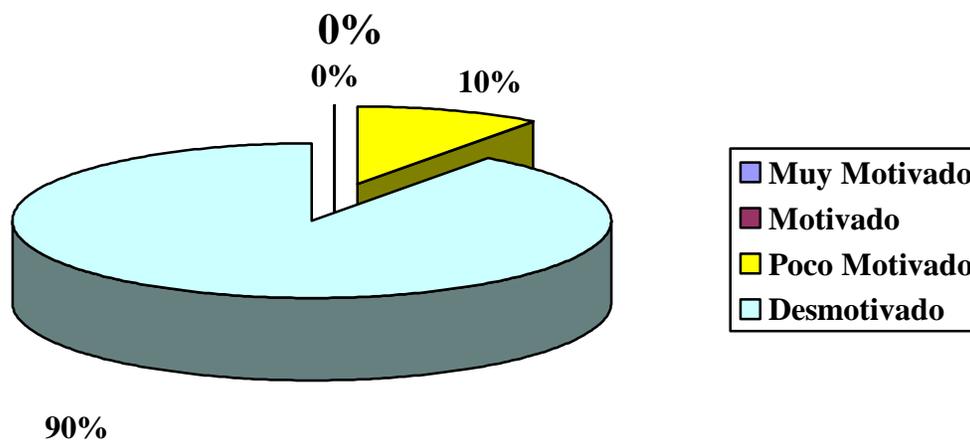


Gráfico N° 15. Opinión sobre la Lencería en el Servicio de Nefrología.

**Análisis:** El 90% de los profesionales de enfermería se sienten Desmotivado por la insuficiencia de lencería para realizar las actividades diarias del Servicio de Nefrología, mientras que el otro 10% se sienten Poco Motivado.

Tabla N° 16

## Opinión sobre el Material Descartable en el Servicio de Nefrología.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	0	0
Motivado	0	0
Poco Motivado	3	10
Desmotivado	27	90
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)

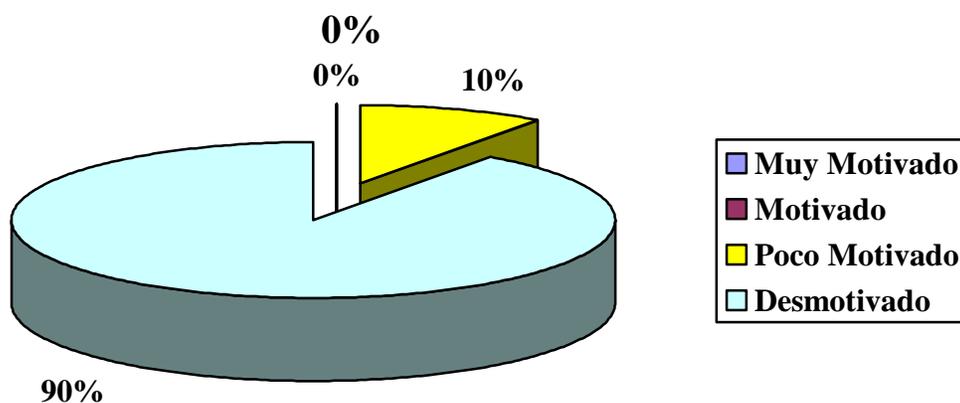


Gráfico N° 16. Opinión sobre el Material Descartable en el Servicio de Nefrología.

**Análisis:** El 90% de los profesionales de enfermería se siente Desmotivado por la insuficiencia de material descartable para realizar los procedimientos de rutina en el Servicio de Nefrología, el otro 10% se siente Poco Motivado.

Tabla N° 17

## Opinión sobre el Número de Profesionales de Enfermería en e Servicio de Nefrología.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	0	0
Motivado	0	0
Poco Motivado	0	0
Desmotivado	30	100
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)

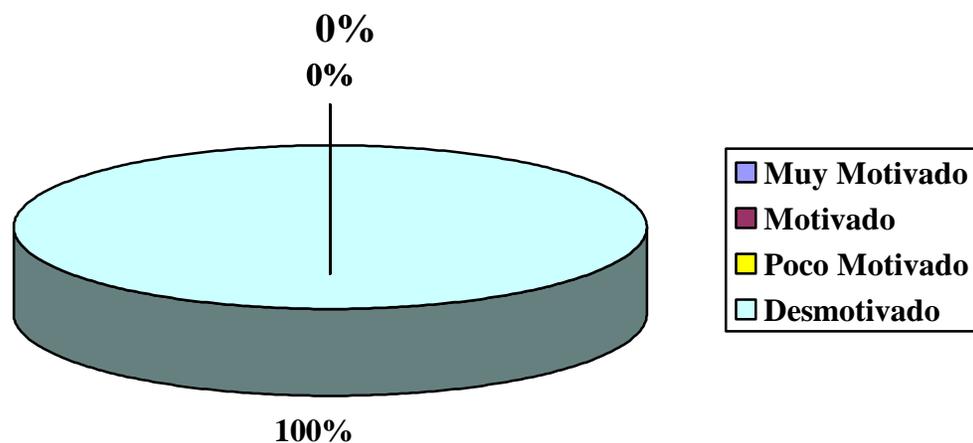


Gráfico N° 17. Opinión sobre el Número de Profesionales de Enfermería disponibles en el Servicio de Nefrología.

**Análisis:** El 100% opinó sentirse Desmotivado cuando el número de profesionales de enfermería disponible en el Servicio de Nefrología es insuficiente a lo establecido.

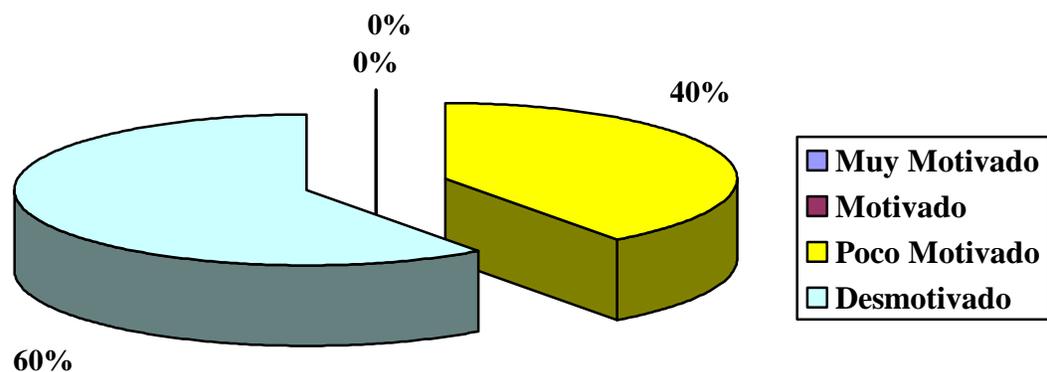
## Supervisión del Desempeño

**Tabla N° 18**

**Opinión sobre la supervisión del comportamiento del profesional de enfermería en el área de trabajo.**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	0	0
Motivado	0	0
Poco Motivado	12	40
Desmotivado	18	60
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Fuente: Veroes (2006)**



**Gráfico N° 18. Opinión sobre la Supervisión del comportamiento del profesional de enfermería en el área de trabajo.**

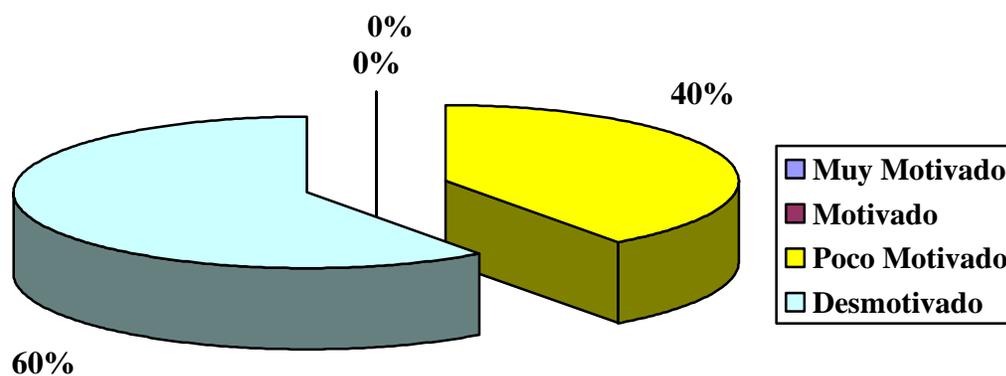
**Análisis:** El 60% de los profesionales de enfermería se siente Desmotivado cuando la Enfermera Supervisora valora el trabajo que realiza y el 40% se siente Poco Motivado.

Tabla N° 19

Opinión en cuanto a la supervisión de los atributos en el área de trabajo.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	0	0
Motivado	0	0
Poco Motivado	12	40
Desmotivado	18	60
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)



**Grafico N° 19. Opinión en cuanto a la supervisión de los atributos en el área de trabajo**

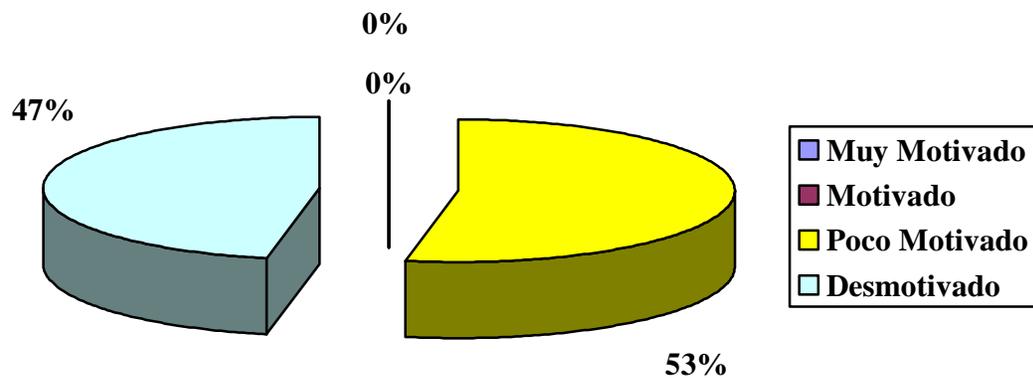
**Análisis:** El 60% de los profesionales de enfermería se siente Desmotivado cuando la Enfermera Supervisora reconoce sus atributos por el trabajo realizado y el 40% se siente Poco Motivado.

Tabla N° 20

**Opinión sobre la retroalimentación acerca de los resultados de la evaluación.**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	0	0
Motivado	0	0
Poco Motivado	16	53
Desmotivado	14	47
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)



**Gráfico N° 20. Opinión sobre la retroalimentación acerca de los resultados de la evaluación.**

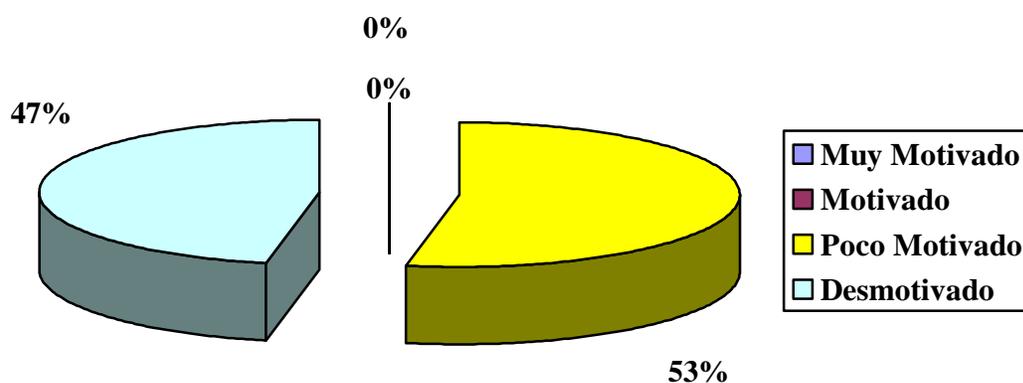
**Análisis:** El 53% de los profesionales de enfermería se siente Poco Motivado cuando la Enfermera Supervisora le realiza la entrevista para darle a conocer los resultados de su evaluación y el otro 47% dice sentirse Desmotivado.

Tabla N° 21

**Opinión sobre la retroalimentación acerca de las limitaciones en el desempeño diario.**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	0	0
Motivado	0	0
Poco Motivado	16	53
Desmotivado	14	47
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)



**Gráfico N° 21. Opinión sobre la retroalimentación acerca de las limitaciones en el desempeño diario.**

**Análisis:** El 53% de los profesionales de enfermería se siente Poco Motivado cuando la Enfermera Supervisora lo orienta acerca de las limitaciones en el desempeño diario, el 47% manifiesta sentirse Desmotivado cuando la Enfermera Supervisora lo orienta.

Tabla N° 22

## Opinión sobre las oportunidades para corregir errores.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	0	0
Motivado	30	100
Poco Motivado	0	0
Desmotivado	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)

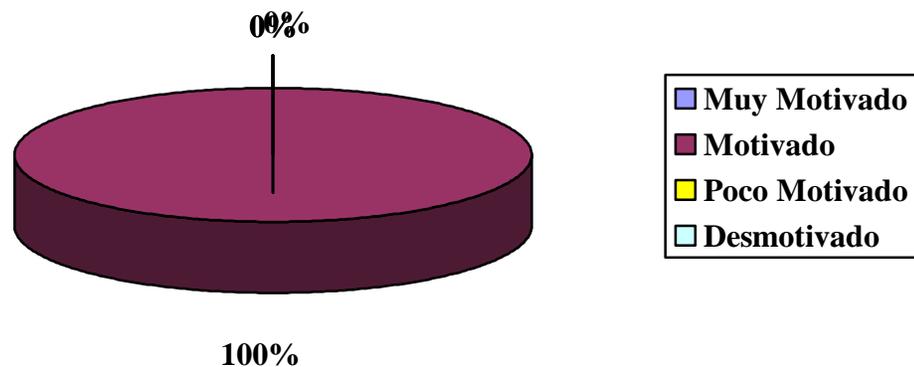


Grafico N° 22. Opinión sobre las oportunidades para corregir errores.

**Análisis:** El 100% de los profesionales de enfermería se siente Motivado cuando la Enfermera Supervisora le brinda la oportunidad de corregir errores.

Tabla N° 23

## Opinión sobre las medidas para mejorar el desempeño.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	20	67
Motivado	10	33
Poco Motivado	0	0
Desmotivado	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)

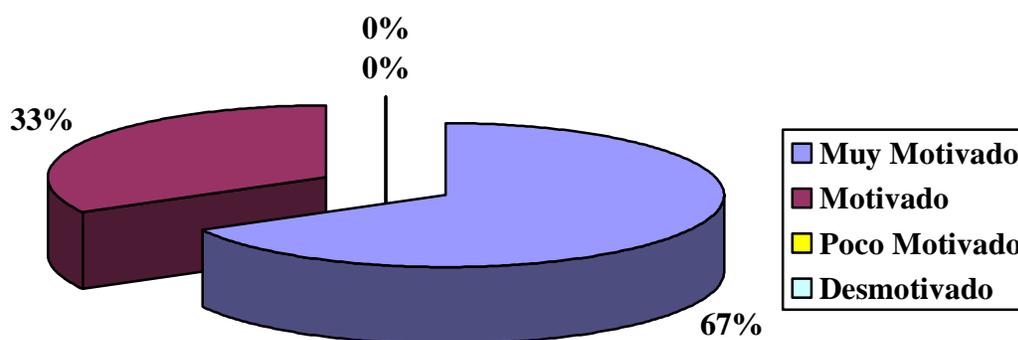


Gráfico N° 23. Opinión sobre las medidas para mejorar el desempeño.

**Análisis:** El 67% de los profesionales de enfermería se sienten Muy Motivados cuando la enfermera supervisora aplica medidas para mejorar su desempeño laboral y un 33% indicó sentirse Motivado.

Tabla N° 24

## Opinión sobre el establecimiento de objetivos para superar debilidades.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	20	67
Motivado	10	33
Poco Motivado	0	0
Desmotivado	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)

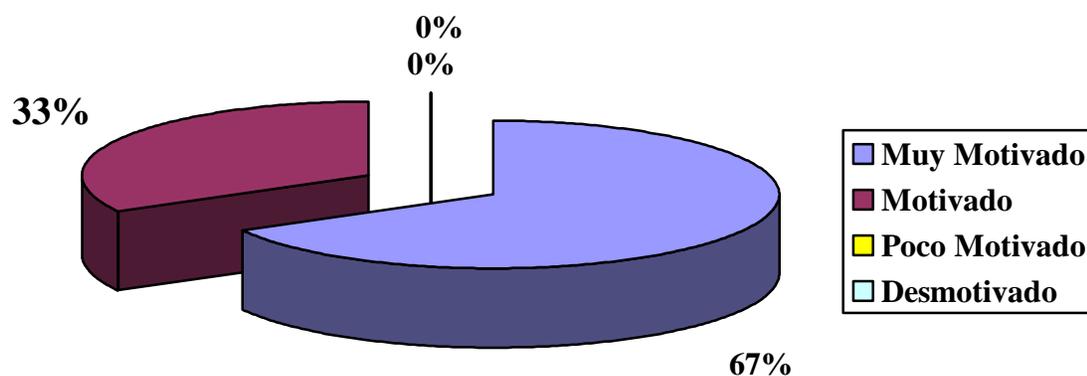


Gráfico N° 24. Opinión sobre el establecimiento de objetivos para superar debilidades.

**Análisis:** El 67% de los profesionales de enfermería se siente Muy Motivado cuando la enfermera supervisora establece objetivos que permiten superar sus debilidades y el 33% indicó sentirse Motivado.

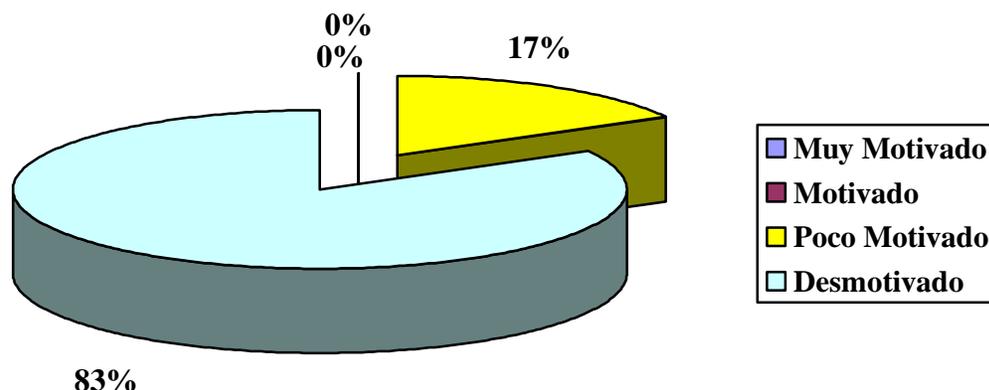
### Condiciones Laborales

**Tabla N° 25**

**Opinión sobre la remuneración que reciben los profesionales de enfermería en el servicio de Nefrología.**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	0	0
Motivado	0	0
Poco Motivado	5	17
Desmotivado	25	83
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

**Fuente: Veroes (2006)**



**Gráfico N° 25 Opinión sobre la remuneración que reciben los profesionales de enfermería en el servicio de Nefrología.**

**Análisis:** El 83% de los profesionales de enfermería manifestó sentirse Desmotivado en cuanto a el sueldo que percibe por el desempeño de su trabajo, mientras que solo un 17% opinó sentirse Poco Motivado.

Tabla N° 26

## Opinión sobre el pago puntual del salario.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	20	67
Motivado	10	33
Poco Motivado	0	0
Desmotivado	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)

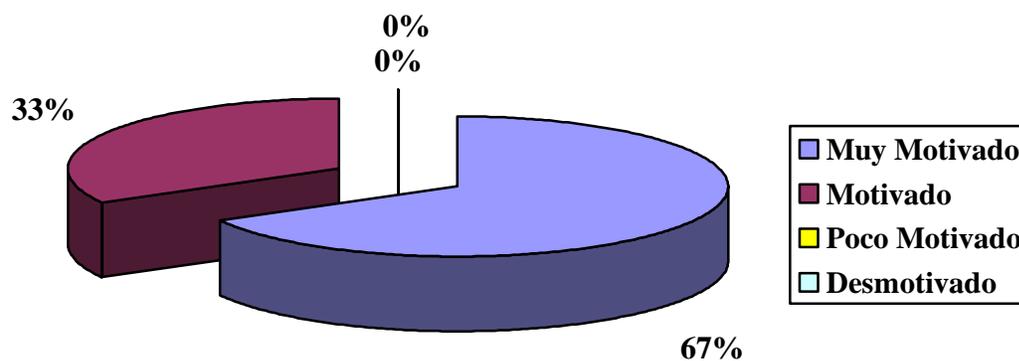


Gráfico N° 26. Opinión sobre el pago puntual del salario.

**Análisis:** En el gráfico 26 se evidenció que el 67% de los profesionales de enfermería manifestó sentirse Muy Motivado en cuanto al pago puntual del salario, mientras que el 33% dijo sentirse Motivado.

Tabla N° 27

## Opinión sobre las Primas de Profesionalización.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	0	0
Motivado	30	100
Poco Motivado	0	0
Desmotivado	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)

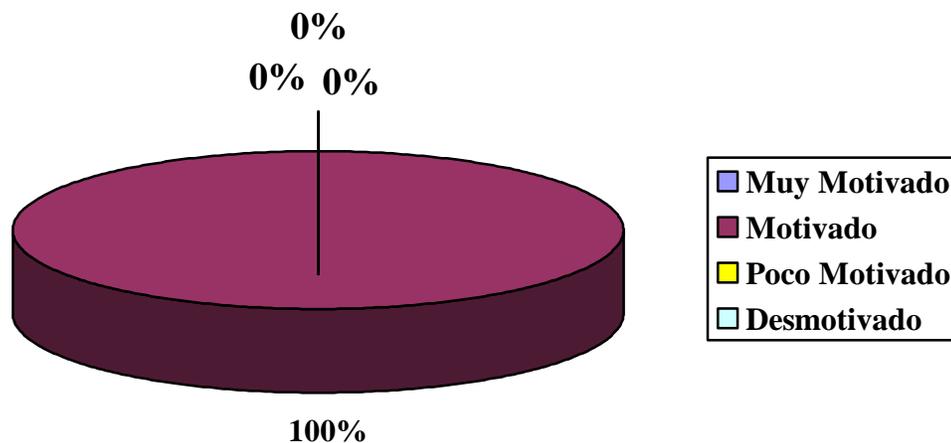


Gráfico N° 27. Opinión sobre las Primas de Profesionalización.

**Análisis:** En el gráfico 27 se observó que el 100% de los profesionales de enfermería manifestó sentirse Motivado en relación a las primas de profesionalización percibidas como parte de su salario.

Tabla N° 28

## Opinión sobre la posibilidad de ascenso en el Servicio de Nefrología.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	15	50
Motivado	15	50
Poco Motivado	0	0
Desmotivado	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)

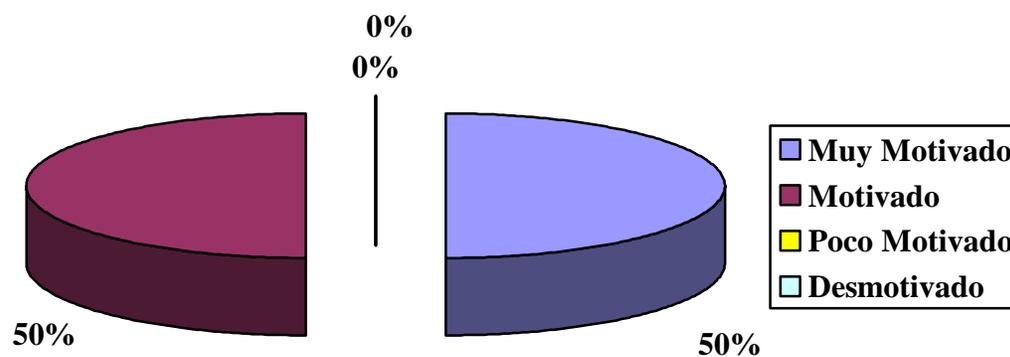


Gráfico N° 28. Opinión sobre la posibilidad de ascenso en el Servicio de Nefrología.

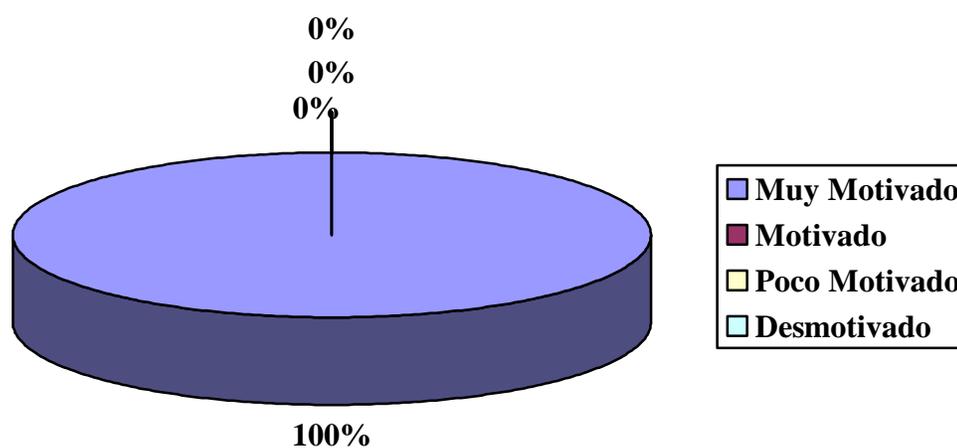
**Análisis:** En el gráfico 28 se observó que el 50% de los profesionales de enfermería se sienten Muy Motivados en cuanto a la promoción de ascenso en su trabajo, mientras que el otro 50% opinó sentirse Motivado.

Tabla N° 29

Opinión sobre los reconocimientos que la institución les ha otorgado.

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	30	100
Motivado	0	0
Poco Motivado	0	0
Desmotivado	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)



**Gráfico N° 29. Opinión sobre los reconocimientos que la institución les ha otorgado.**

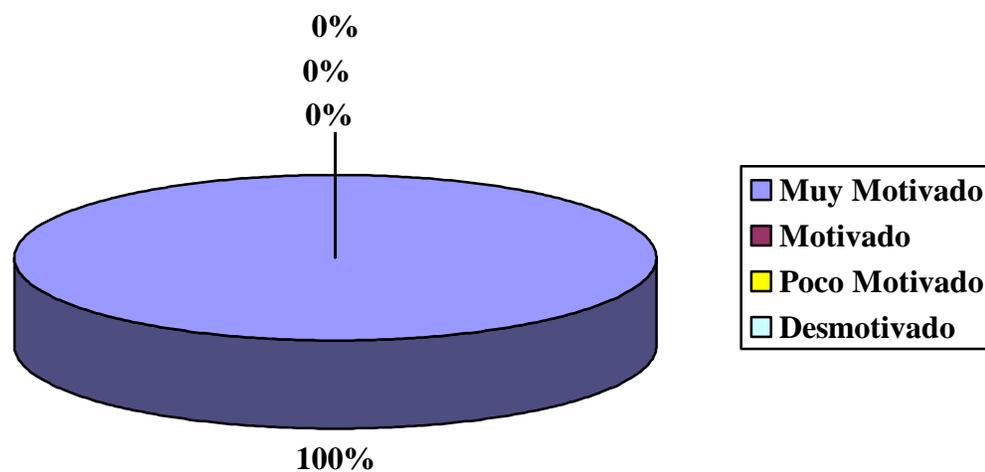
**Análisis:** En el gráfico 29 se evidenció que el 100% de los profesionales de enfermería se sienten Muy Motivados en cuanto a los reconocimientos que la institución les ha dado por el desempeño de su trabajo.

Tabla N° 30

**Opinión de los profesionales de Enfermería sobre los reconocimientos que la enfermera supervisora les da por su trabajo.**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	30	100
Motivado	0	0
Poco Motivado	0	0
Desmotivado	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)



**Gráfico N° 30. Opinión de los profesionales de Enfermería sobre los reconocimientos que la enfermera supervisora les da por su trabajo.**

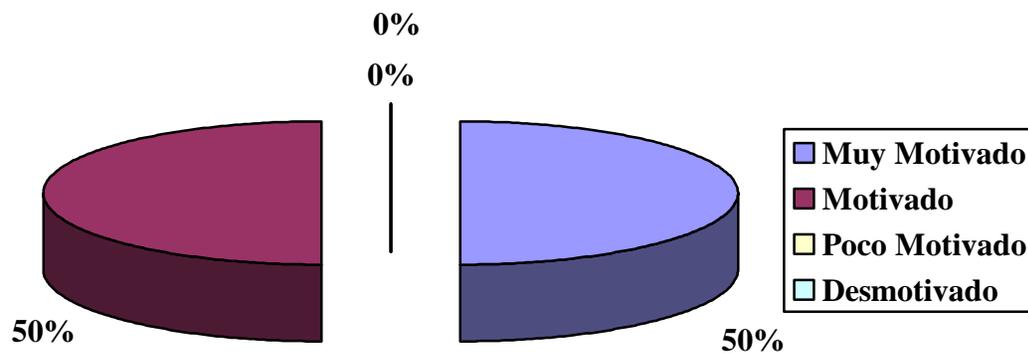
**Análisis:** En el gráfico 30 se evidenció que el 100% de los profesionales de enfermería se sienten Muy Motivado cuando la enfermera supervisora les realiza reconocimientos por su trabajo.

Tabla N° 31

**Opinión sobre las Oportunidades de Crecimiento Profesional que brinda la institución.**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	15	50
Motivado	15	50
Poco Motivado	0	0
Desmotivado	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)



**Gráfico N° 31. Opinión sobre las Oportunidades de Crecimiento Profesional que brinda la institución.**

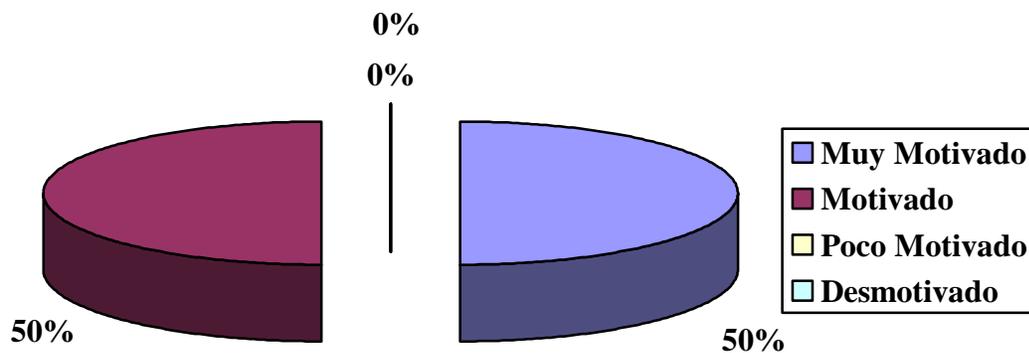
**Análisis:** En 50% opinó que se siente Muy Motivado en cuanto a las oportunidades de crecimiento profesional que le brinda la institución, el otro 50% manifestó sentirse Motivado.

Tabla N° 32

**Opinión sobre las Oportunidades de Crecimiento Profesional que brinda la Enfermera Supervisora.**

	Frecuencia	Porcentaje
Muy Motivado	15	50
Motivado	15	50
Poco Motivado	0	0
Desmotivado	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Fuente: Veroes (2006)



**Gráfico N° 32. Opinión sobre las Oportunidades de Crecimiento Profesional que brinda la Enfermera Supervisora.**

**Análisis:** El 50% de los profesionales de enfermería indicó sentirse Muy Motivado cuando la enfermera supervisora le brinda la oportunidad de estudiar y el 50% manifestó sentirse Motivado.

## 5.2. Análisis General de Tablas y Gráficos

Con respecto a la Dimensión Ambiente Físico, se evidenció que el rango que predomina es Desmotivado, obteniendo un 100% la escasa iluminación para realizar los procedimientos. Le sigue el 100% Poco Motivado con el exceso de ventilación, el ruido de la planta procesadora de agua ubicada en el Servicio y los cambios bruscos de temperatura; el 67% se siente Poco Motivado con la infraestructura del área (techos, pisos, paredes), seguido del 60% para el espacio físico disponible para la realización de los procedimientos.

En la dimensión disponibilidad de recursos se presenta que la mayor desmotivación con un 100% lo constituye cuando el número de profesionales de enfermería disponible en el Servicio es insuficiente a lo establecido, seguido por el 90% cuando es insuficiente la lencería para realizar las actividades diarias y el material descartable para realizar los procedimientos de rutina. Luego se encuentra un 67% cuando no hay suficiente material médico quirúrgico y equipos disponibles.

En cuanto a la dimensión supervisión del desempeño, la mayor motivación se presenta con un 100% cuando la enfermera supervisora brinda la oportunidad para corregir errores, seguido de muy motivado con el 67% cuando la enfermera supervisora aplica medidas para mejorar el desempeño laboral y establece objetivos que permiten superar debilidades. Por otra parte, el 60% se siente desmotivado cuando la enfermera supervisora valora el trabajo y reconoce los atributos por el trabajo; y en último lugar, un 53% cuando la enfermera supervisora realiza entrevistas para conocer los resultados de la evaluación y cuando orienta acerca de las limitaciones en el desempeño.

Finalmente, se presenta la dimensión condiciones laborales, donde hay que destacar que el rango que prevalece es Muy Motivado con un 100%, los reconocimientos de la institución y de la enfermera supervisora, seguido

con el 83% desmotivado por el sueldo percibido. El pago puntual del servicio se presenta en el rango Motivado con un 67% y en el último lugar, 50%, la promoción o ascenso con un rango de Muy Motivado y Motivado.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **6.1. Conclusiones**

Al evaluar los factores intraorganizacionales que tienen influencia con la motivación laboral del profesional de enfermería del Servicio de Nefrología del Hospital de Niños “J. M. de los Ríos”, se encuentra de manera general que el rango muy motivado se presenta en el reconocimiento de la institución y de la enfermera supervisora, luego cuando la enfermera supervisora brinda oportunidad para corregir errores, aplica medidas para mejorar el desempeño laboral y cuando establece objetivos que permiten superar debilidades. Luego la escasa iluminación, disponibilidad de recursos de enfermería, lencería y material descartable y el suelo percibido se ubicó en el rango desmotivado.

Cuando se discriminan los resultados en las diferentes dimensiones se puede concluir:

- Al analizar el aspecto que se refiere al ambiente físico, se observó que la mayor parte de la población estudiada manifiesta estar poco motivada con el exceso de ventilación, ruido, cambios bruscos de temperatura y con el rango de desmotivada, la escasa iluminación.
- Al momento de analizar los aspectos que se refieren a la disponibilidad de recursos, los datos reflejan que un muy alto porcentaje de desmotivación con los elementos relacionados con insuficiencia de disponibilidad de profesionales de enfermería, seguido de escasa lencería, material descartable y en tercer lugar, material médico quirúrgico y equipos disponibles.

- Con base al análisis realizado en la dimensión supervisión del desempeño, se evidencia que un muy alto porcentaje de la población está muy motivado y motivado con la retroalimentación y medidas correctivas que realiza la enfermera supervisora para mejorar el desempeño laboral. Se observa que la supervisión del comportamiento y atributos, se ubicó desmotivado en un mediano porcentaje.
- Al momento de estimar las condiciones laborales, se observa que un alto porcentaje de la población estudiada se siente muy motivada con los reconocimientos de la institución y de la enfermera supervisora. En cuanto a la remuneración, se aprecia que existe un muy alto porcentaje de desmotivación con relación al pago puntual. Asimismo, un mediano porcentaje se siente motivado con la posibilidad de ascenso.

## **6.2. Recomendaciones**

En lo que respecta al ambiente físico del Servicio de Nefrología del Hospital de Niños “J. M. de los Ríos”, es importante establecer medidas tendientes a mejorar las condiciones de trabajo, tomando en cuenta las siguientes disposiciones:

- Colocar una adecuada iluminación para realizar los procedimientos.
- Adecuar los equipos de aire acondicionado a la temperatura que establece la normativa de Higiene y Seguridad Industrial (LOPCYMAT).
- Colocar aislantes (corcho) en las paredes para disminuir el ruido que genera la planta procesadora de agua.
- Realizar una redistribución del espacio para realizar los procedimientos.

Respecto a la disponibilidad de recursos, se recomienda:

- Contratar mayor cantidad de profesionales de enfermería.
- Dotar de lencería, material descartable, material médico quirúrgico y equipos.

De la supervisión del desempeño, se recomienda:

- Implementar la evaluación formativa del desempeño laboral.

Con respecto a las condiciones laborales:

- Discusión de la convención colectiva de los profesionales de enfermería.
- Los ascensos se den según el nivel académico, independientemente de la función al ejercer.

## BIBLIOGRAFÍA

- Amaro, López. (2004). *Modelos de Motivación para Obtener el Desempeño del Nivel Operativo Aplicado a las Empresas del Sector Salud*. Revista Cubana de Enfermería. Vol.13. La Habana, Cuba.
- Amundaraín, A. *La supervisión y la organización*. Documento en línea. Disponible en: [www.monografias.com.htm](http://www.monografias.com.htm).
- Ardouin, J., Bustos, C., Gayó, R. y Jarpa, M. (2000). Motivación y Satisfacción Laboral. Documento en línea. Disponible en: <http://www2.udec.cl/~ivalfaro/apsique/labo/motysatis.html>. Consultado: 26-10-2006.
- Balderas P., M. L. (1995). *Administración de los Servicios de Enfermería*. (3ª ed.). México: Interamericana Mc Graw Hill.
- Balestrini, M. (2000). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. (6ª ed.). Caracas, Venezuela: BL Consultores Asociados Servicio Editorial.
- Barrios, S., Paravic, T. (2006). *Promoción de la Salud y un Entorno Laboral Saludable*. Revista Latinoamericana Enfermagem. 14(1): 136-41.
- Cabrera, Franco, González. (2004). *Satisfacción de los profesionales de enfermería en el ambiente de trabajo del Instituto Mexicano del Seguro Social*. Revista Médica IMSS: pp.184-210.
- Canales, F., Alvarado, E. y Pineda, E. (1998). *Metodología de la Investigación. Manual para el desarrollo del Personal de Salud*. México: Limusa, S.A.
- Cherchiglia, M. (1998). *Remuneración y Productividad. El caso de la Fundación Hospitalaria del Estado de Minas Gerais, Brasil*. Revista Panamericana de Salud Pública. Vol.4. Nº2. Washington, D.C. pp.112-120.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Dal Poz, M., Galin, P., Novick, M., Varella, T. (2000). *Relciones laborales en el Sector Salud. Fuentes de información y métodos de análisis*. Informe OPS/OMS.
- D'Amaro, Marcano. (2003). *Estrés ocupacional en los profesionales de la salud y su repercusión en la motivación laboral y su desempeño en el trabajo*. Hospital Universitario del Estado Mérida. Med-ULA. Revista de la Facultad de Medicina. Universidad de Los Andes. Vol.7. Nº2-5.
- Guerrero y Díaz. (1999). *La motivación laboral*. (2ª ed.). México: Interamericana Mc Graw Hill.
- Hellriegel, D., Slocum, J. y Woodman, R. (1999). *Comportamiento organizacional*. México: Internacional Thomson Editores.

- Hernández Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, L. (1998). *Metodología de la Investigación*. (5ª ed.). México: Mc Graw Hill Interamericana.
- Koontz, H. (1998). *Elementos de Administración*. México: Mc Graw Hill.
- Méndez, A. (2001). *Liderazgo organizacional ejercido por las enfermeras administradoras y la satisfacción laboral de las enfermeras de atención directa. Hospital José Gregorio Hernández de Caracas*. Trabajo Especial de Grado. Escuela de Enfermería. Universidad Central de Venezuela. Caracas.
- Méndez, C. (2006). *Evaluación de la satisfacción laboral del personal médico del Servicio de Sala de Partos de la "Maternidad Concepción Palacios"*. Trabajo Especial de Grado. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.
- Muñoz, E. y Coll, T. (2004). *Las organizaciones, Comportamiento, Estructura, Procesos*. Chile: Mc Graw Hill Interamericana.
- Oberto. (2000). *Satisfacción de las enfermeras de atención directa referida a los factores: Trabajo en sí mismo y relaciones con los supervisores. Hospital Central de Maracay*. Trabajo Especial de Grado. Universidad de Carabobo. Valencia, Estado Carabobo.
- Parra, M. (2003). *Conceptos Básicos en Salud Laboral*. Santiago de Chile, Chile. Oficina Internacional del Trabajo.
- Pérez, A. (2002). *Guía Metodológica para Anteproyectos de Investigación*. (1ª Ed.). Caracas: FEDEUPEL.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
- Ramírez, T. (2003). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. (2ª Ed.). Caracas: Carhel, C.A.
- Salina y cols. (1998). *Satisfacción Laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica*. Trabajo Especial de Grado. Escuela de Enfermería. Universidad Central de Venezuela. Caracas.
- Silva, Y. (2005). *Calidad de los Servicios Privados de Salud*. Revista de Ciencias Sociales. Vol. XI. N°1, pp.167-177.
- Trujillo, C. (1998). *Motivación Laboral del usuario interno en un establecimiento de salud en Ciudad de México*. México, D.F. SISBIB. Sistema de Bibliotecas. 12(25), 38-54.

**ANEXOS**

**A N E X O   A:   ORGANIGRAMA DEL HOSPITAL DE NIÑOS  
“J. M. DE LOS RÍOS”**

**A N E X O B: INSTRUMENTO**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
VICERECTORADO ACADÉMICO  
DIRECCIÓN GENERAL DE POSTGRADO  
POSTGRADO: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS DIRIGIDO A LOS  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE NEFROLOGÍA DEL  
HOSPITAL DE NIÑOS J. M. DE LOS RÍOS**

**Autora:**

**Norela Teresa Veroes**

**Caracas, Diciembre 2006**  
**PRESENTACIÓN**

El presente cuestionario es con la finalidad de obtener la información acerca de la influencia de los factores intraorganizacionales en la motivación de los profesionales de enfermería.

Será utilizado sólo para fines académicos y en ningún modo afectará su estabilidad laboral.

Es una encuesta anónima por lo que al final debe ser entregada en sobre cerrado.

**DATOS DEMOGRÁFICOS**

**Instrucciones:** Marque con una X:

1. Sexo: Femenino \_\_\_\_\_ Masculino \_\_\_\_\_
2. Edad: \_\_\_\_\_ años
3. Formación Académica:
  - \_\_\_\_\_ Licenciado en Enfermería
  - \_\_\_\_\_ Técnico Superior en Enfermería
  - \_\_\_\_\_ Enfermería Profesional
  - \_\_\_\_\_ Bachiller Asistencial Mención Enfermería
4. Tiempo en el cargo: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Encierre en un círculo la respuesta que más se ubique en tu opinión.

**Alternativas:**

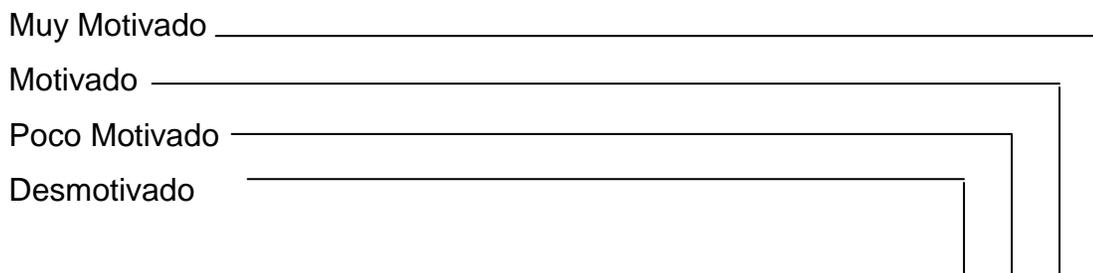
Muy Motivado \_\_\_\_\_

Motivado \_\_\_\_\_

Poco Motivado \_\_\_\_\_

Desmotivado \_\_\_\_\_

- | <b>I. AMBIENTE FÍSICO</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
|--|----------|----------|----------|----------|
| 1. La infraestructura del área de Nefrología (techo, piso, paredes) me hace sentir:  | 1        | 2        | 3        | 4        |
| 2. El espacio físico disponible para la realización de los procedimientos, me hace sentir:   | 1        | 2        | 3        | 4        |
| 3. La iluminación suficiente me hace sentir:   | 1        | 2        | 3        | 4        |
| 4. La escasa iluminación en el Servicio de Nefrología para realizar los procedimientos me hace sentir:                                       | 1        | 2        | 3        | 4        |
| 5. El exceso de ventilación en el Servicio de Nefrología me hace sentir:   | 1        | 2        | 3        | 4        |
| 6. Los ruidos de la planta procesadora de agua ubicada en el Servicio me hace sentir:  | 1        | 2        | 3        | 4        |
| 7. Los cambios bruscos de temperatura dentro del Servicio de Nefrología me hacen sentir:   | 1        | 2        | 3        | 4        |
| 8. Las condiciones higiénicas del área de trabajo me hacen sentir:   | 1        | 2        | 3        | 4        |
| <b>II. DISPONIBILIDAD DE RECURSOS</b>  | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
| 9. No tener suficiente material médico quirúrgico para realizar procedimientos diarios me hace sentir:                                       | 1        | 2        | 3        | 4        |
| 10. Cuando los equipos disponibles son insuficientes para realizar las funciones diarias me hace sentir:                                     | 1        | 2        | 3        | 4        |
| 11. Cuando es insuficiente la lencería para realizar las actividades diarias me hace sentir:   | 1        | 2        | 3        | 4        |
| 12. Cuando es insuficiente el material descartable para realizar los procedimientos de rutina me hace sentir:                                | 1        | 2        | 3        | 4        |
| 13. Cuando el número de profesionales de enfermería disponible en el Servicio de Nefrología es insuficiente a lo establecido me hace sentir: | 1        | 2        | 3        | 4        |

**Alternativas:**

<b>III. SUPERVISIÓN DEL DESEMPEÑO</b>	1	2	3	4
14. Cuando la enfermera supervisora valora el trabajo que realizo me hace sentir:	1	2	3	4
15. Cuando la enfermera supervisora reconoce mis atributos por el trabajo realizado, me hace sentir:	1	2	3	4
16. Cuando la enfermera supervisora me realiza la entrevista para darme a conocer los resultados de la evaluación, me hace sentir:	1	2	3	4
17. Cuando la enfermera supervisora me orienta acerca de las limitaciones en el desempeño diario, me hace sentir:	1	2	3	4
18. Cuando la enfermera supervisora me brinda la oportunidad para corregir errores, me hace sentir:	1	2	3	4
19. Cuando la enfermera supervisora aplica medidas para mejorar mi desempeño laboral, me hace sentir:	1	2	3	4
20. Cuando la enfermera supervisora establece objetivos que me permiten superar debilidades, me hace sentir:	1	2	3	4
<b>IV. CONDICIONES LABORALES</b>	1	2	3	4
21. El sueldo que percibo por el desempeño de mi trabajo me hace sentir:	1	2	3	4
22. El pago puntual del salario que percibo me hace sentir:	1	2	3	4
23. Las primas de profesionalización percibidas como parte de mi salario me hacen sentir:	1	2	3	4
24. La promoción o ascenso en mi puesto de trabajo me hace sentir:	1	2	3	4
25. Los reconocimientos que la institución me ha dado por el desempeño de mi trabajo me hacen sentir:	1	2	3	4
26. Los reconocimientos que la enfermera supervisora me realiza por el desempeño de mi trabajo me hacen sentir:	1	2	3	4
27. Las oportunidades de crecimiento profesional que me brinda la institución me hacen sentir:	1	2	3	4
28. Cuando la enfermera supervisora me brinda la oportunidad de estudiar, me hace sentir:	1	2	3	4

**A N E X O C: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, \_\_\_\_\_, C.I. \_\_\_\_\_,  
de profesión \_\_\_\_\_, ejerciendo  
actualmente como \_\_\_\_\_.

Por medio de la presente habo constar que he revisado, con fines de validación, el instrumento a utilizar para la elaboración del trabajo de investigación.

Factores intraorganizacionales que influyen en la motivación del Profesional de Enfermería en el Servicio de Nefrología del Hospital de Niños “J. M. de los Ríos” San Bernardino, Caracas.

Elaborado por \_\_\_\_\_ C.I. \_\_\_\_\_ y  
luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	<b>Deficiente</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Excelente</b>
Congruencia de ítems			
Redacción de ítems			
Claridad y precisión			

En Caracas, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Firma

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, \_\_\_\_\_, C.I. \_\_\_\_\_,  
de profesión \_\_\_\_\_, ejerciendo  
actualmente como \_\_\_\_\_.

Por medio de la presente habo constar que he revisado, con fines de validación, el instrumento a utilizar para la elaboración del trabajo de investigación.

Factores intraorganizacionales que influyen en la motivación del Profesional de Enfermería en el Servicio de Nefrología del Hospital de Niños “J. M. de los Ríos” San Bernardino, Caracas.

Elaborado por \_\_\_\_\_ C.I. \_\_\_\_\_ y  
luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	<b>Deficiente</b>	<b>Aceptable</b>	<b>Excelente</b>
Congruencia de ítems			
Redacción de ítems			
Claridad y precisión			

En Caracas, a los \_\_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Firma

**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
VICERECTORADO ACADÉMICO  
DIRECCIÓN GENERAL DE POSTGRADO  
POSTGRADO: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**TRABAJO ESPECIAL DE GRADO**

**FACTORES INTRAORGANIZACIONALES QUE INFLUYEN EN  
LA MOTIVACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL  
SERVICIO DE NEFROLOGÍA DEL HOSPITAL DE NIÑOS “J. M.  
DE LOS RÍOS”.**

Presentado por:

**Norela Teresa Veroes**

**Tutor: Prof. Miguel Leal**

**Caracas, Diciembre 2006  
UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO  
VICERECTORADO ACADÉMICO  
DIRECCIÓN GENERAL DE POSTGRADO  
POSTGRADO: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**TRABAJO ESPECIAL DE GRADO**

**FACTORES INTRAORGANIZACIONALES QUE INFLUYEN EN  
LA MOTIVACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL  
SERVICIO DE NEFROLOGÍA DEL HOSPITAL DE NIÑOS “J. M.  
DE LOS RÍOS”.**

Presentado por:

**Norela Teresa Veroes**

Como requisito parcial para optar al grado de:

**Especialista em Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud**

**Tutor: Prof. Miguel Leal**

**Caracas, Diciembre 2006**

## **Dedicatoria**

A mi hijo **Marco Antonio**, mi mejor amigo.

A **mis hermanos** y a **mis sobrinos**, a quienes  
admiro y quiero profundamente.

Norela

# ÍNDICE DE CONTENIDO

	p.p.
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS.....	vi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	viii
RESUMEN.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	4
1.1. Planteamiento del Problema.....	4
1.2. Objetivos.....	8
1.2.1. Objetivo General.....	8
1.2.2. Objetivos Específicos.....	9
1.3. Justificación e Importancia.....	9
1.4. Consideraciones Éticas.....	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. Consideraciones Generales.....	12
2.2. Antecedentes.....	13
2.3. Fundamentos Teórico Conceptuales.....	18
2.3.1. Las Empresas de Salud Como Organización.....	18
2.3.2. Factores Intraorganizacionales.....	20
2.3.3. Motivación Laboral en el Área de la Salud.....	22
2.3.3.1. Motivación Laboral con el Ámbito Físico de Trabajo.....	24
2.3.3.2. Motivación Laboral con la Disponibilidad de Recursos y Otras Condiciones del Ambiente de Trabajo.....	28
2.3.3.3. Motivación Laboral con la Supervisión del Desempeño.....	29
2.3.3.4. Motivación Laboral con la Remuneración y Otros Incentivos Laborales.....	32
2.3.4. ¿Por qué Evaluar los Factores Intraorganizacionales que influyen en la motivación del Profesional de Enfermería?....	34
2.3.5. Definición de Términos.....	36
CAPÍTULO III: MARCO ORGANIZACIONAL.....	38
3.1. Reseña Histórica.....	38
3.2. La Institución.....	39
3.3. Servicio de Nefrología.....	39
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO.....	44

	p.p.
4.1. Consideraciones Generales.....	44
4.2. Tipo de Investigación.....	44
4.3. Diseño de la Investigación.....	45
4.4. Población.....	45
4.5. Muestra.....	46
4.6. Metodología para la Recopilación de Datos.....	46
4.7. Validación del Instrumento.....	47
4.8. Variable.....	47
4.8.1. Operacionalización de Variables.....	48
4.9. Procesamiento de Datos.....	49
4.10. Interpretación, Análisis y Resultados.....	49
 CAPÍTULO V: ANÁLISIS DEL ESTUDIO.....	 50
5.1. Hallazgos Básicos.....	50
5.2. Análisis General de Tablas y Gráficos.....	82
 CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	 84
6.1. Conclusiones.....	84
6.2. Recomendaciones.....	85
 BIBLIOGRAFÍA.....	 87
ANEXOS.....	89

## ÍNDICE DE TABLAS

	p.p.
Tabla N° 1 Distribución de la Población por Sexo.....	50
Tabla N° 2 Distribución de la Población por Edad.....	51
Tabla N° 3 Distribución de la Población según Formación Académica..	52
Tabla N° 4 Distribución de la Población según Tiempo en el Cargo....	53
Tabla N° 5 Opinión sobre la Infraestructura del Área de Nefrología....	54
Tabla N° 6 Opinión sobre el Espacio Físico disponible para la realización de los procedimientos.....	55
Tabla N° 7 Opinión sobre la Iluminación suficiente para la realización de los procedimientos.....	56
Tabla N° 8 Opinión sobre la Escasa Iluminación en el Servicio de Nefrología.....	57
Tabla N° 9 Opinión sobre la Ventilación en el Servicio de Nefrología..	58
Tabla N° 10 Opinión sobre el Ruido en el Servicio de Nefrología.....	59
Tabla N° 11 Opinión sobre los cambios bruscos de temperatura dentro del Servicio de Nefrología.....	60
Tabla N° 12 Opinión sobre las Condiciones Higiénicas del área de trabajo en el Servicio de Nefrología.....	61
Tabla N° 13 Opinión sobre Material Médico Quirúrgico en el Servicio de Nefrología.....	62
Tabla N° 14 Opinión sobre los Equipos en el Servicio de Nefrología...	63
Tabla N° 15 Opinión sobre la Lencería en el Servicio de Nefrología....	64
Tabla N° 16 Opinión sobre el Material Descartable en el Servicio de Nefrología.....	65
Tabla N° 17 Opinión sobre el Número de Profesionales de Enfermería en e Servicio de Nefrología.....	66
Tabla N° 18 Opinión sobre la supervisión del comportamiento del profesional de enfermería en el área de trabajo.....	67
Tabla N° 19 Opinión en cuanto a la supervisión de los atributos en el área de trabajo.....	68
Tabla N° 20 Opinión sobre la retroalimentación acerca de los resultados de la evaluación.....	69
Tabla N° 21 Opinión sobre la retroalimentación acerca de las limitaciones en el desempeño diario.....	70
Tabla N° 22 Opinión sobre las oportunidades para corregir errores....	71
Tabla N° 23 Opinión sobre las medidas para mejorar el desempeño...	72
Tabla N° 24 Opinión sobre el establecimiento de objetivos para superar debilidades.....	73
Tabla N° 25 Opinión sobre la remuneración que reciben los profesionales de enfermería en el servicio de Nefrología..	74
Tabla N° 26 Opinión sobre el pago puntual del salario.....	75

	p.p.
Tabla N° 27 Opinión sobre las Primas de Profesionalización.....	76
Tabla N° 28 Opinión sobre la posibilidad de ascenso en el Servicio de Nefrología.....	77
Tabla N° 29 Opinión sobre los reconocimientos que la institución les ha otorgado.....	78
Tabla N° 30 Opinión de los profesionales de Enfermería sobre los reconocimientos que la enfermera supervisora les da por su trabajo.....	79
Tabla N° 31 Opinión sobre las Oportunidades de Crecimiento Profesional que brinda la institución.....	80
Tabla N° 32 Opinión sobre las Oportunidades de Crecimiento Profesional que brinda la Enfermera Supervisora.....	81

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	p.p.
Gráfico N° 1 Distribución de la Población por Sexo.....	50
Gráfico N° 2 Distribución de la Población por Edad.....	51
Gráfico N° 3 Distribución de la Población según Formación Académica.	52
Gráfico N° 4 Distribución de la Población según Tiempo en el Cargo....	53
Gráfico N° 5 Opinión sobre la Infraestructura del Área de Nefrología....	54
Gráfico N° 6 Opinión sobre el Espacio Físico disponible para la realización de los procedimientos.....	55
Gráfico N° 7 Opinión sobre la Iluminación suficiente para la realización de los procedimientos.....	56
Gráfico N° 8 Opinión sobre la Escasa Iluminación en el Servicio de Nefrología.....	57
Gráfico N° 9 Opinión sobre la Ventilación en el Servicio de Nefrología..	58
Gráfico N° 10 Opinión sobre el Ruido en el Servicio de Nefrología.....	59
Gráfico N° 11 Opinión sobre los cambios bruscos de temperatura dentro del Servicio de Nefrología.....	60
Gráfico N° 12 Opinión sobre las Condiciones Higiénicas del área de trabajo en el Servicio de Nefrología.....	61
Gráfico N° 13 Opinión sobre Material Médico Quirúrgico en el Servicio de Nefrología.....	62
Gráfico N° 14 Opinión sobre los Equipos en el Servicio de Nefrología....	63
Gráfico N° 15 Opinión sobre la Lencería en el Servicio de Nefrología....	64
Gráfico N° 16 Opinión sobre el Material Descartable en el Servicio de Nefrología.....	65
Gráfico N° 17 Opinión sobre el Número de Profesionales de Enfermería en e Servicio de Nefrología.....	66
Gráfico N° 18 Opinión sobre la supervisión del comportamiento del profesional de enfermería en el área de trabajo.....	67
Gráfico N° 19 Opinión en cuanto a la supervisión de los atributos en el área de trabajo.....	68
Gráfico N° 20 Opinión sobre la retroalimentación acerca de los resultados de la evaluación.....	69
Gráfico N° 21 Opinión sobre la retroalimentación acerca de las limitaciones en el desempeño diario.....	70
Gráfico N° 22 Opinión sobre las oportunidades para corregir errores....	71
Gráfico N° 23 Opinión sobre las medidas para mejorar el desempeño...	72
Gráfico N° 24 Opinión sobre el establecimiento de objetivos para superar debilidades.....	73
Gráfico N° 25 Opinión sobre la remuneración que reciben los profesionales de enfermería en el servicio de Nefrología..	74
Gráfico N° 26 Opinión sobre el pago puntual del salario.....	75

	p.p.
Gráfico N° 27 Opinión sobre las Primas de Profesionalización.....	76
Gráfico N° 28 Opinión sobre la posibilidad de ascenso en el Servicio de Nefrología.....	77
Gráfico N° 29 Opinión sobre los reconocimientos que la institución les ha otorgado.....	78
Gráfico N° 30 Opinión de los profesionales de Enfermería sobre los reconocimientos que la enfermera supervisora les da por su trabajo.....	79
Gráfico N° 31 Opinión sobre las Oportunidades de Crecimiento Profesional que brinda la institución.....	80
Gráfico N° 32 Opinión sobre las Oportunidades de Crecimiento Profesional que brinda la Enfermera Supervisora.....	81

**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE POSTGRADO**  
**POSTGRADO: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**FACTORES INTRAORGANIZACIONALES QUE INFLUYEN EN LA  
MOTIVACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE  
NEFROLOGÍA DEL HOSPITAL DE NIÑOS “J. M. DE LOS RÍOS”.**

Autora: Norela Teresa Veroes

Tutor: Prof. Miguel Leal

Año: 2006

**RESUMEN**

La motivación se define como factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana y, por lo tanto, se relaciona con el desempeño laboral. Es por ello, que la motivación se hace indispensable en enfermería, pues la labor principal es directamente con seres humanos, que por lo general; están cruzando por algún problema y necesitan apoyarse en personas motivadas para seguir adelante. Evaluar los factores intraorganizacionales que influyen en la motivación del profesional de enfermería, es evaluar la organización como fuente de motivación. Se realizó una investigación de campo, no experimental, descriptiva. La recolección de los datos fue mediante un cuestionario aplicado en Octubre de 2006, a una muestra de 30 profesionales de enfermería que laboran en el Servicio de Nefrología del Hospital de Niños “J. M. de los Ríos”. El cuestionario estuvo conformado por veintiocho (28) ítems en Escala de Likert, diseñado con base a las dimensiones: Ambiente físico, disponibilidad de recursos, supervisión del desempeño y condiciones laborales. El procedimiento de los datos se realizó mediante el paquete estadístico SPSS Versión 11.0, obteniendo como resultado para la dimensión ambiente físico que el 100% de los profesionales de enfermería se siente entre desmotivado y poco motivado con relación a la escasa iluminación, el exceso de ventilación, el ruido y los cambios bruscos de temperatura y la infraestructura del área. Con respecto a la dimensión disponibilidad, se evidenció que la mayor desmotivación lo constituye el insuficiente número de profesionales de enfermería disponible con un 100%, seguido por el la insuficiente lencería y material descartable con un 90%, y el insuficiente material médico quirúrgico y equipos disponibles con un 67%. Por otra parte, los profesionales de enfermería se siente entre muy motivados y motivados con las oportunidades que brinda la enfermera supervisora para corregir errores, aplica medidas para mejorar el desempeño laboral y establece objetivos que permiten superar debilidades, pero se sienten desmotivados cuando la enfermera supervisora valora y reconoce los atributos por el trabajo. Se evidenció además, que el 100% de los profesionales de enfermería se siente muy motivado por los reconocimientos de la institución y de la enfermera supervisora, el pago puntual y la promoción o ascenso, pero se sienten desmotivados con respecto al sueldo percibido. A fin de elevar la motivación de los profesionales de enfermería se recomendó mejorar las condiciones de infraestructura, dotación de insumos, incrementar el recurso humano y revisar las condiciones salariales y de incentivos laborales.

**Palabras Claves:** Factores intraorganizacionales, motivación, profesionales de enfermería.