

DOCUMENTO QUE FORMA PARTE DEL PROCESO DE REVALIDACIÓN

**FACULTAD DE OBSTETRICIA Y ENFERMERIA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERIA**

**FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

PRESENTADA POR

MILDRED CARIDAD, ZAPATA PEREZ

ASESOR

JUDITH HERNÁNDEZ

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ENFERMERÍA**

MÉRIDA – VENEZUELA

2008

PROCEDIMIENTO DE REVALIDACIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual
CC BY-NC-SA**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS CENTRALES
"RÓMULO GALLEGOS"
ÁREA CIENCIAS DE LA SALUD

**FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Tesis de Grado para optar al Título de Licenciada en Enfermería

AUTORA: TSU. Mildred Zapata

TUTOR: Mgsc. Judith Hernández

San Juan de los Morros, Abril de 2008



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS CENTRALES
"RÓMULO GALLEGOS"
ÁREA CIENCIAS DE LA SALUD

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que he leído el Trabajo Especial de Grado, presentado por la ciudadana **MILDRED ZAPATA**, para optar el título de Licenciada en Enfermería, cuyo título es **FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**; y acepto asesorar al estudiante en calidad de tutor académico, durante la etapa del desarrollo de la Tesis hasta su presentación y evaluación.

En la ciudad de San Juan de los Morros, a los diecisiete días del mes de Enero de 2008.

Mgs. Judith Hernández



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS CENTRALES
"RÓMULO GALLEGOS"
ÁREA CIENCIAS DE LA SALUD

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi carácter de tutor académico de trabajo de grado de Licenciatura presentada por la ciudadana **MILDRED ZAPATA**, para optar el título de Licenciada en Enfermería, considero que dicho trabajo de investigación reúne los requisitos y méritos suficientes para su sometimiento a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En la ciudad de San Juan de los Morros, a los veintinueve días del mes de febrero de 2008.

Mgs. Judith Hernández

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios, por premiarme con vida y salud para hoy estar en el lugar donde me encuentro, por darme fuerzas y no dejarme caer en momentos en que el camino se hacía difícil.

A mi madre, por ser la más importante de mi vida, quien desde el primer momento han estado allí para apoyarme, aún más en este largo camino de cinco años, cinco años de apoyo incondicional y ayuda tanto económica como moralmente, gracias por cada día estar allí para mí en todo momento, por tantas madrugadas y traspasos a mi lado, por tanto, esfuerzo y dedicación sin ti habría sido difícil e incluso imposible.

A mis hermanas, quienes también gracias por toda tu ayuda durante este largo camino.

A todas aquellas personas, familiares o no, quienes de alguna u otra forma hicieron también posible este logro.

A todos y cada uno de los profesores, que durante estos años nos ayudaron a cumplir nuestra meta, ofreciéndonos sus conocimientos y sabios consejos.

A todas y cada una de las amistades que pude crear durante estos largos cinco años Rebeca Covis, Lina Colina, Yarlin Malpica, Luis Salcedo, y a otras amistades que por alguna u otra razón no pudieron seguir este camino, Aileen Duran, María Pérez, Bismely Salcedo y Nicole Díaz.

Mildred Zapata

AGRADECIMIENTO

A JEHOVÁ DIOS sobre todas las cosas por ser mi guía, protector y fortaleza, en este camino.

A MI MADRE por ayudarme, apoyarme, aguantar las dificultades que se me presentaban durante mis días de estudio, sobre todo tú mami, pendiente de mí en todo momento, te amo.

A MIS HERMANAS que a pesar de sus propias responsabilidades siempre estuvo allí incondicionalmente ofreciéndome cualquier ayuda, te amo.

A MI PROMETIDO por ser una motivación a seguir mis estudios y superarme personalmente, te amo.

A NUESTRO TUTOR ACADEMICO Dr. José López por tenernos gran paciencia y siempre tener una sonrisa al recibirnos en clases a pesar de todo.

A NUESTRA CASA DE ESTUDIO La universidad Rómulo Gallegos por brindarnos este aprendizaje.

A LOS PACIENTES que colaboraron con nosotras en la realización de la entrevista en profundidad.

A TODAS AQUELLAS PERSONAS que de una u otra manera nos ayudaron y apoyaron durante toda la carrera.

Mildred Zapata

ÍNDICE GENERAL

ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE CUADROS Y GRÁFICOS.....	viii
RESUMEN.....	ix

INTRODUCCIÓN.....

CAPÍTULO

I. EL PROBLEMA.....	01
Planteamiento del Problema.....	01
Objetivos de la Investigación.....	06
Objetivo General.....	06
Objetivos Específicos.....	06
Justificación de la investigación.....	06
II. MARCO TEÓRICO.....	08
Antecedentes de la Investigación.....	08
Bases Teóricas.....	10
Sistema de Variables.....	29
Operacionalización de la Variable.....	30
III. MARCO METODOLÓGICO.....	31

Tipo de la Investigación.....	31
Diseño de la Investigación.....	31
Población y Muestra.....	32
Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos.....	33
Validez del Instrumento.....	33
Procedimiento de Recolección de Datos.....	34
Técnica de Análisis y Tabulación de Datos.....	34
IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	38
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	46
CONCLUSIONES.....	46
RECOMENDACIONES.....	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	48
ANEXOS.....	50

LISTA DE CUADROS Y GRÁFICOS

CUADRO Y GRÁFICO	PP.
1. Distribución sobre Factores que Intervienen en el Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería según Nivel Académico.....	39
2. Distribución sobre Factores que Intervienen en el Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería según Edad.....	40
3. Distribución sobre Factores que Intervienen en el Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería en su Factor Factores Intrínsecos.....	41
4. Distribución sobre Factores que Intervienen en el Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería en su Factor Factores Extrínsecos.....	42
5. Distribución sobre Factores que Intervienen en el Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería en su Factor Factores.....	43

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL
DE LOS LLANOS CENTRALES
“RÓMULO GALLEGOS”
ÁREA CIENCIAS DE LA SALUD

**FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Autora: TSU. Mildred Zapata
Tutor: Mgsc. Judith Hernández
Año: 2008

Resumen

La investigación se ubicó dentro de la línea de administración. El objetivo de esta investigación fue determinar los factores que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Psiquiátrico de Maracaibo - Estado Zulia en el segundo semestre del año 2007. El tipo de estudio fue descriptivo, transversal, con un diseño de campo y transversal. La población estuvo conformada por 15 profesionales de Enfermería que laboran en el hospital antes mencionado. Para medir la variable se trabajó con un cuestionario, el cual estuvo compuesto por 20 ítems con tres alternativas de respuesta (Siempre, A veces, Nunca), cuya validación fue aprobada por un experto en la materia. La confiabilidad del instrumento se determinó mediante la aplicación de la prueba Alfa Cronbach, obteniéndose como resultado 0,81, cuyo valor significa que el instrumento fue confiable para aplicar a la población en estudio. Los resultados más significativos son los siguientes: el 53.33% de la población encuestada manifiestan conocer y manejar los factores que intervienen en el desempeño laboral, mientras que un 40% algunas veces lo conocen y un 6.67% nunca, lo que permite concluir que tanto los factores intrínsecos (reconocimiento, desarrollo profesional y trabajo desafiante) como los extrínsecos (condiciones laborales, supervisión y relaciones interpersonales) que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería son conocidos y manejados por estos profesionales.

Palabras Claves: Factores, Desempeño Laboral, Profesional de Enfermería.

INTRODUCCIÓN

El desempeño profesional es el comportamiento o conducta real del trabajador o educando para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que en realidad hace no lo que sabe hacer. Esto comprende la peripicia técnica, la preparación técnica más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destreza en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales, entre otros.

Es necesario tener en cuenta condiciones de trabajo, así como las personales, que son determinantes en la calidad del desempeño, y en las que hay que profundizar al analizar los resultados evaluativos, a fin de determinar de los problemas identificados, cuáles requieren decisiones organizacionales, gerenciales o capacitantes.

Para evaluar el desempeño, es necesario utilizar métodos, técnicas y procedimientos que suministren información válida y confiable sobre los aspectos cognoscitivos, psicomotores y volitivos de su actuación laboral; es en realidad una evaluación combinada de su competencia y desempeño profesional.

Cabe Destacar, que 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 para el estudio como factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana y por lo tanto se relaciona con el desempeño laboral, por lo tanto 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.

Es por ello, que el objetivo de la presente investigación es determinar los factores que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Psiquiátrico de Maracaibo - Estado Zulia en el segundo semestre del año 2007. Desde este punto de vista, esta investigación, se encuentra conformada por diferentes capítulos, los cuales se describen a continuación.

Capítulo I, referido al problema, conformado por el planteamiento y formulación del problema, objetivos de la investigación tanto general como específicos y justificación de la investigación.

Capítulo II, el cual es el marco teórico, está estructurado por los antecedentes que guardan relación con el tema de la propuesta de estudio, así como las bases teóricas, sistema y operacionalización de las variables, así como definición de términos básicos.

Capítulo III, donde se plantea el marco metodológico, el cual consta del tipo y diseño de la investigación, así como la población y muestra, técnica de recolección de datos, validez del instrumento, procedimiento para la recolección de datos, así como tabulación y análisis de datos.

Capítulo IV, en el mismo se presentan los resultados de la investigación.

Capítulo V, se describen las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

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, por lo tanto 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 este sentido, es importante definir el desempeño laboral, el cual es el comportamiento o conducta real del personal de enfermería para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que en realidad hace no lo que sabe hacer. Esto comprende la peripicia técnica, la preparación técnica más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destreza en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales, entre otros. La motivación y la actitud del personal de la salud durante la ejecución de sus actividades juegan un papel fundamental en su desempeño.

Es necesario tener en cuenta condiciones de trabajo, así como las personales, que son determinantes en la calidad del desempeño, y en las

que hay que profundizar al analizar los resultados evaluativos, a fin de determinar de los problemas identificados, cuáles requieren decisiones organizacionales, gerenciales o capacitantes. Es importante señalar, que el desempeño laboral de los profesionales de enfermería depende en gran medida la calidad de la atención que se brinda en los servicios de Salud. La concepción de la calidad del desempeño integrada a la calidad de los servicios, se convierte en un proceso continuo de evaluación de la calidad de la atención en salud. No cabe duda, que el hombre y su conducta profesional y humana es el elemento fundamental en esta organización para proveer servicios de salud con eficiencia, eficacia y efectividad.

Desde este punto de vista, el cuidar es la esencia de la Enfermería, la cual se ejecuta a través de una serie de acciones de cuidado dirigidos a otro ser humano o grupos con afecciones físicas reales o potenciales, con el fin de mejorar o aliviar las molestias y/o dolencias generadas por el proceso de enfermedad o a mantener la salud, por esto las personas que ejercen esta profesión deben poseer el conocimiento y la capacidad intelectual que le permita resolver problemas, comunicarse y reflexionar críticamente, sobre los problemas inherentes o que alteren la salud de las personas que cuidan.

De allí que el conocimiento de los factores que influyen en el desempeño laboral resulta de importancia extrema para la institución pues el trabajo es una actividad humana individual y colectiva, que requiere de una serie de contribuciones (esfuerzo, tiempo, aptitudes, habilidades, entre otras), que los profesionales de enfermería desempeñan esperando en cambio compensaciones económicas y materiales, así como psicológicas y sociales, que contribuyan a satisfacer sus necesidades.

Por consiguiente, el profesional de enfermería para ofrecer una atención oportuna al paciente psiquiátrico que tiene a su cargo debe realizarle una

serie de acciones de cuidados, en donde ejecuta acciones físicas para mantener el bienestar como: baño, movilización, masaje, entre otros, los cuales van a depender de las condiciones de salud del paciente y acciones psicosociales relacionadas a escuchar las opiniones del paciente, dar respuesta a sus preguntas, brindar un trato amable.

Por otra parte, también realiza acciones administrativas relacionadas con la planificación de los cuidados, en donde identifica las necesidades de los pacientes, elabora y cumple los planes de cuidador se encarga de la resolución de los problemas concernientes al paciente, tales como: definición y jerarquización de sus problemas y la aplicación de medidas pertinentes. Igualmente, cabe destacar que todos estos cuidados que realiza la Enfermera (o) deben ser realizados en forma eficiente, eficaz y oportuna y de acuerdo a los procedimientos establecidos, por ello es indispensable un desempeño laboral que satisfaga las necesidades del paciente y de la institución hospitalaria en general

Desde esta perspectiva, el desempeño laboral se refiere al grado en que los miembros de un colectivo son capaces de satisfacer las necesidades profesionales, a través de sus experiencias, en el contexto organizacional donde se adoptan las más variadas políticas de gestión de los recursos humanos, esta calidad influye de forma importante en la satisfacción del trabajo.

El desempeño en el trabajo actúa sobre aspectos importantes para el desenvolvimiento psicológico y socio-profesional del individuo y produce motivación para el trabajo, capacidad de adaptación a los cambios en el ambiente de trabajo, creatividad y voluntad para innovar o aceptar los cambios en la organización. Si el desempeño laboral no es eficiente puede originar insatisfacción y comportamientos desajustados (no obtendría

reconocimiento, ni desarrollo profesional, inadecuadas condiciones laborales carencia de relaciones interpersonales y otros). Por el contrario, una elevada calidad de vida en el trabajo conduce a un clima de confianza y de respeto mutuo, en el que el individuo puede activar su desenvolvimiento psicológico y la propia organización puede reducir los mecanismos rígidos de control.

También las personas, en función de su manera de ser, pueden influir en las condiciones de trabajo. Las diferencias individuales son un componente importante en el mundo del trabajo y, por eso, es necesario contemplar esta problemática a través de una perspectiva integral que considere un ajuste dinámico entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. Las personas en su trabajo buscan satisfacer sus necesidades biológicas, de seguridad, de relación social, de autoestima y de autorrealización.

De acuerdo a Herrera y Cassals (2005), diferentes estudios han demostrado que las condiciones en que se desempeña un puesto de trabajo, la oportunidad de controlar, la adecuación entre las exigencias del cargo y las capacidades de la persona que lo desempeña, las relaciones interpersonales, la remuneración y la seguridad física, entre otros, son factores relevantes para el bienestar psicológico de los trabajadores y para su salud mental.

De esta realidad no escapa el Hospital Psiquiátrico de Maracaibo - Estado Zulia, sitio donde se desarrolla la investigación, el cual atiende a toda persona sin importar edad, raza, sexo, nacionalidad, grado de instrucción, clase social siempre que presente alteración en su comportamiento, estado de ánimo, dificultad de aprendizaje, trastorno de conducta o simplemente requiera orientación en salud mental, tiene como cobertura todo el Estado Zulia por ser el único hospital especializado. Tiene como objetivo ofrecer

atención de Enfermería, de calidad profesional, en relación a la salud y enfermedades mentales al usuario, familia y sociedad. Su misión es garantizar el derecho a la salud mental de la Región Zuliana. Ejerciendo su desempeño especializado dirigido al individuo, familia y sociedad a través de la administración de los niveles de atención, recursos humanos, materiales, un modelo integral que permita la promoción, restauración y fortalecimiento de la salud mental. En cuanto a su visión, ser el departamento de excelencia que responda a las necesidades y al fortalecimiento de la salud mental, a través de la atención especializada y humana, garantizando la calidad de vida de usuario, familia y sociedad.

En este hospital se evidencian conductas que denotan apatía para realizar las acciones de cuidado a los pacientes, desinterés para escuchar a los pacientes y para darle respuesta a sus interrogantes, como también para darle un trato amable, lo cual les dificulta identificar las necesidades y problemas de los mismos y como consecuencia no poder jerarquizar sus necesidades y así elabora un plan de cuidado deficiente que no le permite posteriormente ejecutar y evaluar los resultados de los cuidados de Enfermería y a su vez realizar los registros pertinentes. Por otra parte, esta misma apatía la demuestra en la vigilancia del mantenimiento físico de la unidad de atención, lo que pudiera estar relacionado con el poco reconocimiento de su labor, por parte de su jefe inmediato.

Por lo anteriormente señalado surgen las siguientes preguntas:

¿Influyen los factores intrínsecos en el desempeño laboral del profesional de enfermería?

¿Cómo intervienen los factores extrínsecos en el desempeño laboral del profesional de enfermería?

Para dar repuestas a estas interrogantes se propone realizar un estudio

que permita determinar los factores que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Psiquiátrico de Maracaibo - Estado Zulia.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

General

Determinar los factores que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Psiquiátrico de Maracaibo - Estado Zulia en el segundo semestre del año 2007.

Específicos

- Describir los factores intrínsecos que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Psiquiátrico de Maracaibo - Estado Zulia

- Identificar los factores extrínsecos que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Psiquiátrico de Maracaibo - Estado Zulia

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Las organizaciones están integradas por individuos, que son unidades fundamentales de la misma. La gente actúa y reacciona en escenarios laborales debido a los patrones individuales de conducta; de modo que su conducta se refleja a través de patrones de comportamiento. Sin duda alguna la conducta del individuo esta relacionada con subsistemas cognoscitivos y sus relaciones interpersonales, aspectos que lo conducen hacia ciertos comportamientos.

En este sentido las instituciones de salud han mostrado interés por el conocimiento del desempeño del personal, de allí que el objetivo de esta investigación es determinar los factores que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Psiquiátrico de Maracaibo - Estado Zulia.

Desde este punto de vista, los resultados de este estudio tienen importancia teórica, práctica y metodológica.

En este sentido, esta investigación se justifica desde el punto de vista teórico, ya que permite identificar las posiciones de autores sobre los aspectos teóricos y conceptuales relacionados el desempeño laboral, y los factores intervinientes en el mismo.

De igual manera, los resultados obtenidos en esta investigación serán un aporte desde el punto de vista práctico para demostrar la realidad sobre el desempeño laboral del profesional de Enfermería y ello contribuirá a crear expectativas en la gerencia de Enfermería e institucional, sobre la necesidad de planificar y ejecutar estrategias motivacionales, a través de un sistema de recompensas organizacionales para garantizar el crecimiento y reconocimiento laboral de estos profesionales.

De igual manera, desde la perspectiva metodológica, los resultados de la investigación, se apoyarán en la aplicación de técnicas de investigación válida en el medio como lo es el cuestionario, que servirá de base a futuras investigaciones relacionadas con el presente estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

Rodríguez, Alvarado, Pineda, Rodríguez y Puerta (2005), realizaron un estudio titulado "Factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería de sala de partos del Hospital Central Universitario "Dr. Antonio María Pineda". Esta investigación se realizó con el objetivo de determinar los factores motivadores que influyen en el desempeño laboral del personal de enfermería de sala de partos del Hospital Central Universitario "Dr. Antonio María Pineda" de Barquisimeto, de tipo descriptivo con un diseño de campo.

La población y muestra estuvo conformada por cincuenta y siete (57) sujetos a quienes se les aplicó un cuestionario conformado por veinticuatro preguntas cerradas, con cuatro alternativas de respuesta en escala de Lickert. Dicho cuestionario fue sometido a validez por juicio de expertos. Los resultados evidenciaron que el factor motivador mayor es el amor a la labor que realizan, aspecto que contribuye positivamente en el desempeño, sin embargo, este último queda limitado por el ambiente en que se desenvuelve carente de las necesidades básicas y con poco reconocimiento, remuneración injusta y sin ninguna recompensa pública.

Estos resultados permitieron afirmar que se deben implementar estrategias que incrementen los factores motivadores que le permitan desempeñarse en un ambiente adecuado, situación que influye en la actitud motivacional del personal de enfermería y redundando en una prestación de servicio de alta calidad al individuo, familia y comunidad.

Herrera y Cassals (2005), llevaron a cabo un estudio titulado "Algunos factores influyentes en la calidad de vida laboral de enfermería". Se realizó un estudio descriptivo de algunos factores que influyen en la calidad de vida en el trabajo en el área de enfermería. Se emplearon diversos instrumentos para medir el estrés laboral y su vulnerabilidad, la satisfacción, y la autoestima. La muestra se conformó con 20 enfermeros escogidos al azar en el Instituto de Medicina Tropical "Pedro Kourí.

Se encontró una buena calidad de vida laboral basada en bajos índices de riesgo de estrés laboral, elevada autoestima y satisfacción, contrario a los resultados de investigaciones similares alrededor del mundo.

López y Fuentes (2005), realizaron una investigación titulada "Perfil y factores que motivan al profesional de enfermería a trabajar en el área administrativa de las Isapres", el mismo tuvo como propósito, conocer los factores que han motivado a los profesionales de enfermería a trabajar en el área administrativa de las Isapres y conocer el perfil de profesionales de enfermería que se desempeña en el área mencionada anteriormente. La muestra en estudio quedó constituida por 38 profesionales de enfermería de las Isapres Vida Tres y Colmena Goldren Cross en Santiago.

La metodología utilizada fue una encuesta autoaplicada, de 36 preguntas. En relación al perfil del profesional, las conclusiones más importantes revelaron que la muestra está compuesta en un 100 por ciento por mujeres con un promedio de edad de 38 años, en su mayoría casadas y con hijos. Un considerable porcentaje de la muestra tenía experiencia laboral

previa al trabajo en la Isapre y además había realizado cursos de capacitación, postítulo o postgrado antes o durante su estadía en la Isapre.

Con respecto a los factores que motivan a los profesionales de enfermería a trabajar en el área administrativa de las Isapres, destaca: el trabajo sin turnos (55,3 por ciento), los hijos (15,8 por ciento) y el estado civil (10,5 por ciento). Otros factores importantes fueron el sueldo y la preferencia por la labor administrativa (5,3 por ciento respectivamente). Además otros factores mencionados por las encuestadas, pero que obtuvieron un porcentaje bajo (2,6 por ciento respectivamente), fueron la satisfacción laboral actual, trabajo independiente y otros (AU)

Bases Teóricas

Desempeño Laboral

El desempeño laboral, de acuerdo a Urbina, Soler y Otero (2006), “es el comportamiento o conducta real del trabajador o educando para desarrollar competentemente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que en realidad hace no lo que sabe hacer”.

Por su parte, Barrios (2008), define el desempeño laboral como “el esfuerzo de una persona poniendo en práctica sus habilidades, rasgos, oportunidades físicas o mentales obteniendo un rendimiento profesional”. Es necesario tener en cuenta condiciones de trabajo, así como las personales, que son determinantes en la calidad del desempeño, y en las que hay que profundizar al analizar los resultados evaluativos, a fin de determinar de los problemas identificados, cuáles requieren decisiones organizacionales, gerenciales o capacitantes.

Es importante señalar, que el desempeño hay que analizarlo en la

totalidad de la estructura del proceso de trabajo y accionar de los profesionales de enfermería, hay que desagregarlo en funciones y roles que a su vez definen los problemas que demandan la realización de un conjunto de actividades que se desglosan en tareas. Con la evaluación del desempeño se busca generar información relevante y oportuna, que permita la eficiente toma de decisiones.

Otra definición es la aportada por Chiavenato (2005), quien define el desempeño laboral como “el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. En este sentido cabe resaltar, que cada desempeño demanda su elaboración casi a la medida. Se recomienda a su vez que las tareas de mayor relevancia sean evaluadas con diferentes instrumentos, para que las insuficiencias de unos sean compensadas por los otros.

Ahora bien, en cuanto al desempeño laboral de enfermería Ayala y col. (2005), consideran el desempeño como “la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del profesional de enfermería para el manejo eficiente de sus funciones”. Esto comprende la peripicia técnica, la preparación técnica más la experiencia acumulada, eficacia en decisiones, destreza en la ejecución de procedimientos y buenas relaciones interpersonales, entre otros, donde la motivación y la actitud del personal de enfermería durante la ejecución de sus actividades juegan un papel fundamental en su desempeño.

Teoría de las Necesidades de Herzberg

También conocida como la Teoría de los dos factores sobre la motivación, fue desarrollada por el psicólogo Frederick Herzberg (1959), quien hace referencia a factores satisfactorios e insatisfactorios, o los

motivadores – higiénicos, o los factores extrínsecos e Intrínsecos, de acuerdo con lo citado por Gibson, Ivancevick, y Donnelly (2006).

En su explicación, Herzberg, considera que la satisfacción en el trabajo es el resultado de la presencia de motivadores intrínsecos y que la insatisfacción se deriva de la ausencia de factores externos. Del trabajo inicial se extrajeron dos conclusiones puntuales: como primer punto se estableció que hay un conjunto de condiciones extrínsecas en el contexto laboral como: salario, seguridad en el trabajo, condiciones laborales, estatus, reglamentos empresariales, calidad de supervisión, y relaciones interpersonales.

Asimismo, el autor indicó que la satisfacción de estas condiciones, no es garantía de que el empleado se motivará; aunque su ausencia produzca insatisfacción; por lo que las denominó factores insatisfactorios e higiénicos. Además, refirió en segundo lugar a las condiciones intrínsecas, donde incluyó: logros, reconocimientos, responsabilidad, ascenso, el trabajo en sí y las posibilidades de progreso, por lo que fueron denominadas satisfactorias y motivadoras.

La carencia de estas condiciones no resulta extremadamente satisfactoria, no obstante su presencia induce elevados niveles de motivación, que aportan exitosos resultados laborales, de allí que sean denominados como satisfactorios. Este modelo propuesto supone básicamente que la satisfacción no es un concepto unidimensional, debido a que se requieren de dos continuos para entender con exactitud la satisfacción laboral.

Factores que Intervienen en el Desempeño Laboral

Herzberg (1959), citado por Gibson, Ivancevick, y Donnelly (2006), en su teoría hace alusión a dos tipos de factores motivacionales: los intrínsecos y los extrínsecos. La presencia de condiciones del ámbito laboral (factores extrínsecos), no implican necesariamente que el hombre se encuentre motivado, pues en muchas ocasiones los hombres presentan estas condiciones y sus necesidades económicas completamente satisfechas y no se encuentran del todo motivado.

Le concede mayor importancia a los aspectos que se encuentran inmersos en la actividad laboral (factores intrínsecos). Aunque, como lo señala Batista (2004), no deja de tener razón en estos tiempos las concepciones han cambiado, los trabajadores en su gran mayoría se encuentran más motivados al ser estimulados materialmente (módulos, plus, reservaciones lugares turísticos y otras remuneraciones que recibiendo diplomas de reconocimiento, con los primeros se encuentran más responsables y cumplen para llegar a la meta de poderlo obtener.

En esta también influye el sistema que tenga cada empresa de control de la asignación de los estímulos a los trabajadores según su comportamiento. De una forma u otra los trabajadores pueden motivarse, y eso es lo que interesa. La teoría de los dos factores desarrollada por Herzberg busca explicar el comportamiento laboral de los individuos. Según esta teoría, como lo explican Campos y Díaz (2004), existen dos factores:

Factores Motivacionales o Factores Intrínsecos

Los factores motivacionales o intrínsecos se refieren al contenido del cargo, a las tareas y a los deberes relacionados con el cargo. Son los

factores motivacionales que producen efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia, o sea, superior a los niveles normales. El termino motivación, para Herzberg, incluye sentimientos de realización de crecimiento y de reconocimiento profesional, manifestados por medio del ejercicio de las tareas y actividades que ofrecen suficiente desafío y significado para el trabajador. Cuando los factores motivacionales son óptimos, suben substancialmente la satisfacción; cuando son precarios, provocan ausencia de satisfacción.

Están relacionados con el contenido del cargo o con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Los factores motivacionales están bajo el control del individuo y abarcan los sentimientos de autorrealización, crecimiento individual y reconocimiento profesional. Los factores motivacionales dependen de la naturaleza de las tareas ejecutadas. Tradicionalmente, las tareas se han definido y distribuido con la única preocupación de atender los principios de eficiencia y economía, sin tener en cuenta los componentes de desafío y oportunidad para la creatividad y la significación psicológica del individuo que las ejecuta.

Con este enfoque mecanicista, las tareas pasaron a crear un efecto de "desmotivación" y, como resultado la apatía y el desinterés del individuo ya que no solo le ofrecen un lugar decente para trabajar. El efecto de los factores motivacionales sobre el comportamiento es más profundo y estable. Cuando los factores motivacionales son óptimos, provocan satisfacción; cuando son precarios, sólo evitan la insatisfacción por eso Herzberg los llaman factores de satisfacción.

Los factores responsables de la satisfacción profesional son totalmente independientes y distintos de los factores responsables de la insatisfacción profesional: "Lo opuesto de la satisfacción profesional no es la insatisfacción

sino ninguna satisfacción profesional; de la misma manera, lo opuesto de la insatisfacción profesional es ninguna insatisfacción profesional, y no la satisfacción".

En otras palabras, la teoría de los dos factores establece que:

- La satisfacción en el cargo es función del contenido del cargo o de las actividades excitantes y estimulantes de éste: son los factores motivacionales.
- La insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente, del salario, de la supervisión, de los colegas y del contexto general del cargo: son los factores higiénicos.

Reconocimiento Profesional

El individuo trata de mejorar tanto la eficiencia en las tareas como en la satisfacción humana, de construir específicamente, un mayor campo de acción para los logros y reconocimientos personales, un trabajo de mayores responsabilidades y retos, así como mayores oportunidades para el progreso y crecimiento individual.

Herzberg destaca la importancia de la diferencia entre el enriquecimiento del trabajo y la ampliación del trabajo, al entender el primero como un proveedor de oportunidades para que el empleado crezca psicológicamente y madure en el trabajo, mientras que el segundo se trata de agregar mayores tareas; cuando se aplica la primera condición se busca que el trabajo sea motivador y la investigación indica que los trabajos que contienen altos niveles de este factor dan como resultado mayor satisfacción y menor aburrimiento y ausentismo, que el encontrado en otras técnicas de diseño de trabajo.

Básicamente, lo que esto significa es que el enriquecimiento del trabajo, lo cual puede ser reconocido profesionalmente cuando el empleado recibe información sobre la calidad de su rendimiento. La gente en general tiene necesidad de saber si desempeña bien su trabajo y esta retroalimentación debe ser frecuente para que se logren las mejoras necesarias.

Por consiguiente, el rendimiento depende de las aptitudes personales y de las oportunidades proporcionadas por la organización para que los empleados apliquen sus talentos. Es probable que un empleado altamente motivado en un trabajo aburrido y repetitivo se frustre y se convierta en un descontento. Pero un alto nivel de motivación incrementa la perseverancia para usar sus talentos al máximo, y esta actitud hace del empleado algo más valioso para la organización. En muchos casos, una alta motivación compensa unas bajas aptitudes, gracias a que los empleados se encuentran entusiasmados por aprender.

Para motivar a los empleados, los directivos necesitan asignar metas desafiantes, reforzar los comportamientos deseados, satisfacer las necesidades profesionales de los profesionales de enfermería, diseñar trabajos que sean interesantes y ofrecer oportunidades a los interesados para usar sus talentos, proporcionar recompensas en función del rendimiento que sean apreciadas por las personas.

De acuerdo a Bouns y Woods (2004), un supervisor podría reconocer profesionalmente al personal agregándole retroalimentación directa que ayuda en la toma de decisiones, oportunidades de seguir aprendiendo, responsabilidad de programar su propio trabajo y control sobre los recursos necesarios para mejorar y ejecutar el trabajo. Finalmente, el reconocimiento profesional es una estrategia útil para ayudar a los empleados a crecer y

desarrollarse en su profesión, fortaleciendo así su capacidad de agregar valor para su organización.

De acuerdo a Rodríguez y Vázquez (2004), en este factor se destaca el sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización. Este sistema debe ser percibido como justo por parte de los profesionales de enfermería para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas. En la percepción de justicia influyen la comparación social, las demandas del trabajo en sí y las habilidades del individuo y los estándares de salario de la comunidad.

Recompensas Individualizadas: Las recompensas individualizadas resultan eficaces para atraer a los individuos a formar parte de la organización y para mantenerlos en ella, entre estas se tienen los certificados, bonos por desempeño, felicitaciones públicas, entre otras. Son eficaces, también, para motivar a los miembros a realizar sus tareas en los niveles de cantidad y calidad exigidos e incluso superándolos aunque en ocasiones existen limitaciones estructurales, o de otro tipo, que impiden una adecuación correcta de este tipo de recompensas. Por otra parte, las recompensas de tipo individualizado resultan difíciles de utilizar para motivar los comportamientos innovadores de los individuos.

Satisfacción con el salario: Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones son la compensación que los empleados reciben a cambio de su labor. La administración del departamento de personal a través de esta actividad vital garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a obtener, mantener y retener una fuerza de trabajo productiva. Varios estudios han demostrado que la compensación es la característica que probablemente sea la mayor causa de insatisfacción de los empleados.

Las comparaciones sociales corrientes dentro y fuera de la organización son los principales factores que permiten al empleado establecer lo que "debería ser" con respecto a su salario versus lo que percibe. Es muy importante recalcar que es la percepción de justicia por parte del empleado la que favorecerá su satisfacción.

Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos: Las promociones o ascensos dan la oportunidad para el crecimiento personal, mayor responsabilidad e incrementan el estatus social de la persona. En este rubro también es importante la percepción de justicia que se tenga con respecto a la política que sigue la organización. Tener una percepción de que la política seguida es clara, justa y libre de ambigüedades favorecerá la satisfacción. Los resultados de la falta de satisfacción pueden afectar la productividad de la organización y producir un deterioro en la calidad del entorno laboral. Puede disminuir el desempeño, incrementar el nivel de quejas, el ausentismo o el cambio de empleo.

Crecimiento Profesional

El crecimiento profesional se basa en la inferencia que hace la persona sobre su desempeño realizado en base a sus logros anteriores, experiencias, persuasión verbal y emocional; los juicios de autoeficacia representan el aspecto personal y median entre los factores medio-ambientales y comportamentales, en este sentido, el supervisor se sentirá realizado personalmente al alcanzar sus logros.

En este orden de ideas, Pajares y Schunk (2005), plantean que la el crecimiento profesional se refiere a "las creencias que tiene la persona sobre sus capacidades para organizar y ejecutar caminos para la acción requeridos

en situaciones esperadas o basadas en niveles de rendimiento”. Para que una persona consiga un rendimiento adecuado no es suficiente que posea los conocimientos y las habilidades requeridas, es importante sobre todo que crea en sus propias capacidades; en este aspecto intervienen positivamente las autopercepciones de eficacia en la motivación y en la conducta.

Hay un interés entre las organizaciones, los empleados, los sindicatos y el gobierno, por ejemplo, en mejorar la motivación en el trabajo; para algunos, ésta se logra considerando la participación del personal de enfermería en la toma de decisiones organizacionales y la integración de los objetivos individuales y generales. Para otros, especialmente para la organización, el término sugiere cualquiera de una diversidad de esfuerzos, para incrementar el desempeño organizacional al mejorar la selección del personal, el proceso de producción, entre otros. Ya sea que se adopte la perspectiva del personal o de la organización, una base para mejorar la motivación en el trabajo consiste en crear un clima organizacional que sea atractivo para los empleados.

La función de decidir básicamente es influir o inducir a los subordinados a que observen comportamientos de acuerdo con una función que correspondan lo más cercanamente posible a las prescripciones de esa función. Se centra en la motivación para el trabajo y se trata de obtener una contribución máxima a los objetivos organizacionales. Por esa última característica se describe a la dirección, en su aplicación más importante, como la que se ocupa de la motivación para lograr los niveles de desempeño más elevados posibles.

En este sentido, la eficacia personal influye en la motivación cuando la gerencia de enfermería hacen el reforzamiento y cuando el personal mismo lo proveen, mientras mayor sea la eficacia personal, mayores serán la

motivación y el desempeño, por lo tanto, la gerencia debe expresar confianza en el personal que se encuentra a su cargo y visualizar al mismo como líderes, esto tiene una función importante en la determinación del crecimiento profesional del personal.

Motivación hacia el Trabajo. La motivación efectiva de los empleados hacia el trabajo ha sido una de las tareas más difíciles e importantes de los administradores. El éxito en ellas se ha vuelto todavía más problemático con las tendencias organizacionales a la reducción de la plantilla laboral y reingeniería, así como las exigencias que acompañan a la administración de una fuerza laboral más diversa. Kinicki y Kreither (2005), refieren “La motivación consiste en los procesos psicológicos que producen el despertar, dirección y persistencia de acciones voluntarias orientadas a objetivos. Los administradores deben entender esos procesos para tener éxito en guiar a los empleados hacia el logro de los objetivos organizacionales”.

Por otra parte Chiavenato (2007), señala “El termino motivación incluye sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituye un gran desafío y tiene bastante significación para el trabajo”.

Por consiguiente, la primera tarea de la gerencia de enfermería es conseguir que una organización funcione de manera adecuada. Para lograrlo, el personal deberá trabajar con eficiencia y eficacia para generar resultados que sean benéficos para la institución hospitalaria. Todo acto que realizan los administradores dentro de un organismo social provoca una reacción personal. Por tanto, la gerencia debe determinar la mejor manera de realizarlo.

Autorrealización. El origen de toda motivación es la necesidad de algo. Sin necesidades, es casi imposible mover y motivar a las personas. Si algo caracteriza al ser humano de la actualidad y de siempre, es que tiene carencias y necesidades diversas que pretende cubrir y se esfuerza por satisfacer. En tal sentido, Rodríguez (2006), manifiesta: “Cuando logra satisfacer una de las necesidades, aparecen en seguida otras que cobran nueva fuerza, sin que este proceso tenga fin. A lo más, sólo se puede aminorar sus efectos”.

Se debe señalar, que las personas se “mueven” porque tienen necesidades que cubrir. En la medida en que una persona quiere algo, es factible lograr que haga algo para obtenerlo y por el contrario, si la persona no quiere lo que se ofrece, no le compensa su esfuerzo, o no siente la necesidad de hacerlo, “no se moverá”.

De acuerdo a Abad (2006), el trabajo de un directivo o superior será identificar esas áreas en las que sus empleados son más creativos, más productivos y donde se sientan más satisfechos; para luego buscar la forma de darles autonomía y hacer que puedan concretar sus ideas en esas áreas. Esto se realiza dialogando, comunicándonos sin prejuicios y estableciendo claramente qué pretende conseguir cada una de ellas a nivel individual, y si estas metas u objetivos se pueden sincronizar a nivel grupal. Es muy importante potenciar la participación de todo el personal de enfermería a fin de fomentar una dinámica más favorecedora en la comunicación interna, movilizar la creatividad y el esfuerzo mental para, con ello, conseguir la solución de problemas y a su vez, hacerles sentir que son parte importante de la institución.

Desarrollo de sus habilidades. La habilidad constituye un sistema complejo de operaciones necesarias para la realización de una actividad, es la capacidad adquirida por el hombre para utilizar con creatividad sus

conocimientos. De acuerdo a Wong (2005), un factor importante es que “las habilidades no se automatizan completamente, la conciencia no desaparece en su realización, lo que permite la regulación de sus actos”.

Desde el punto de vista teórico, existen distintas clasificaciones de habilidades, pero se abordan las de carácter práctico, que son las que predominan en los servicios y para desarrollarlas, regularmente, se consideran tres etapas.

Fase cognoscitiva: Se inicia con un conocimiento teórico de cómo se forma la habilidad que se aspira y lograr que el individuo comprenda qué tiene que hacer y por qué para alcanzarla.

Fase asociativa: Se persigue establecer una relación entre todos los pasos que hay que cumplir, dominar cada operación en particular y la secuencia a seguir de esto depende del grado de desarrollo que se logre en una habilidad. Esta actividad se repetirá prácticamente hasta que se compruebe que la habilidad se desarrolla correctamente.

Fase final: Esta fase se corresponde con el grado de automatización de la habilidad y se alcanza después de una reiterada ejercitación, en que progresivamente se desarrollan destrezas y las operaciones que comprenden tienden a convertirse en hábitos.

La formación y desarrollo de habilidades en las instituciones hospitalarias dirigidas al profesional de enfermería es una responsabilidad de primer orden y debe constituir una de las estrategias para lograr el desarrollo organizacional que se aspira por parte de la gerencia de enfermería.

Es importante señalar que todas las profesiones tienen habilidades propias, pero su carácter específico no las separa de la intervención y uso de

habilidades generales y comunes a cualquier profesión. Siempre que se pretenda analizar cómo se debe atender un problema o situación existente.

Factores higiénicos o factores extrínsecos

Los factores higiénicos se refieren a las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja, incluyendo las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibido, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Corresponden a la perspectiva ambiental.

Constituyen los factores tradicionalmente usados por las organizaciones para obtener motivación de los empleados. Herzberg, sin embargo, considera esos factores higiénicos como muy limitados en su capacidad de influir poderosamente en el comportamiento de los empleados. Escogió, la expresión "higiene" exactamente para reflejar su carácter preventivo y profiláctico y para mostrar que se destinan simplemente a evitar fuentes de insatisfacción del medio ambiente o amenazas potenciales a su equilibrio. Cuando esos factores son óptimos, simplemente evitan la insatisfacción, ya que su influencia sobre el comportamiento no logra elevar substancial y duraderamente la satisfacción. Sin embargo, cuando son precarios, provocan insatisfacción.

Se localiza 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 muchas empresas basan sus políticas de personal en los factores higiénicos esto en salarios, beneficios sociales, políticas de supervisión, oportunidades, condiciones ambientales físicas de trabajo, entre otros.

Cuando son óptimos, los factores higiénicos solo evitan la insatisfacción en los cargos pero no consiguen elevar la satisfacción; y cuando la elevan, no consiguen sostenerla ni mantenerla elevada durante mucho tiempo. Sin embargo, cuando son precarios, los factores higiénicos provocan insatisfacción. Por esta razón, los factores higiénicos son profilácticos y preventivos: evitan la insatisfacción pero no logran la satisfacción. De ahí que también se les llame factores de insatisfacción.

Condiciones Laborales

Las condiciones de trabajo son aquellas que se originan en el entorno de un clima favorable que permita al trabajador desarrollar su trabajo con total independencia de premios o castigos, simplemente, por el hecho de considerar que eso es lo que se debe realizar. Las características del puesto

de una persona son los aspectos de un puesto de trabajo que determinan sus limitaciones y retos. Estas características incluyen:

- La variedad de habilidades requeridas para realizar el trabajo.
- El grado en que el empleado puede ocuparse de la tarea íntegra de principio a fin (identidad de tareas)
- La autonomía
- El tipo y grado de retroalimentación sobre el desempeño que recibe el empleado.

Las características predominantes de cierto puesto no lo son en otros. Por ejemplo, el trabajo de un empleado de telecomunicaciones de TM, implica la realización de una tarea repetitiva y preestablecida, aunque de cualquier forma, importante. Las características de autonomía y variedad de tareas de este puesto son poco relevantes, pero las de significación e identidad de tareas son de gran importancia. Por lo demás, este empleado recibe retroalimentación ágil y clara (aceptación o rechazo) de posibles clientes. En muchas organizaciones, un empleado que deriva satisfacción de su puesto y de las particulares características de éste se sentirá más motivado a alcanzar un elevado desempeño que un empleado en el caso opuesto.

Cabe destacar, como lo explican Davis y Newstrom (2004), que los factores de motivación como el logro y la responsabilidad se relacionan directamente, en gran medida con el trabajo mismo, el desempeño de los empleados y el reconocimiento y desarrollo personal que éstos experimentan. Así pues los motivadores se centran fundamentalmente en el trabajo; se relacionan por lo tanto con el contenido laboral.

Por el contrario, los factores de mantenimiento se relacionan sobre todo con el contexto laboral, dado que tienen más que ver con el entorno de

trabajo. Esta diferencia entre contenido laboral y contexto laboral es muy significativa. Indica que lo que más motiva a los empleados es lo hacen por sí mismos. Cuando asumen responsabilidades u obtiene reconocimiento por su conducta, se sienten fuertemente motivados.

Los empleados según Chiavenato (2007), tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades y ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales. Los puestos que tienen pocos retos provocan fastidios, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentan placer y satisfacción.

Se debe señalar además, que los empleados se preocupan por el ambiente laboral tanto por lo que respecta a su bienestar personal, como por lo que concierne a las facilidades para realizar un buen trabajo. Prefieren entornos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones, por lo tanto las condiciones laborales son fundamentales para la motivación hacia el trabajo. Entre estas condiciones se encuentran:

Buena Condición Ambiental: n ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirá un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado. Otro aspecto a considerar es la cultura organizacional de la empresa, todo ese sistema de valores, metas que es percibido por el trabajador y expresado a través del clima organizacional también contribuye a proporcionar condiciones favorables de trabajo, siempre que consideremos que las metas organizacionales y las personales no son opuestas.

Beneficios Sociales: El problema de motivar a las personas a través de los premios o castigos, es que tanto las recompensas como las penalizaciones tienen un límite. Los directivos no pueden aplicar sucesivos premios extraordinarios, ni subir de manera constante los salarios cada vez que el trabajador realice una tarea de manera “recompensable”, como tampoco es posible penalizar de manera frecuente cualquier tipo de falta cometida en su trabajo, ya que esta actitud generará probablemente un resentimiento que suele traducirse en ausentismo laboral, pereza, quejas y críticas, olvido de detalles importantes, falta de puntualidad, enfrentamientos personales, lucha sindical, entre otros, con el agravante de que la motivación por amenazas crea un círculo vicioso, pues ante la actitud expuesta, el directivo aplicará mayores sanciones que producirán nuevos y mayores resentimientos.

Salario: El sueldo no es, pues, un motivador primario, sin importar la teoría que se acepte respecto a la motivación del empleado. La cuestión de su importancia (nadie niega que posee cierto valor como motivador) resulta muy complicada y al parecer depende de cada individuo.

La cantidad de ingresos adecuados se calcula a partir del nivel socioeconómico del sujeto y del costo de la vida en determinada zona geográfica. Con el transcurso del tiempo empieza a verse en el sueldo un medio de satisfacer otras exigencias, además de las de la supervivencia. Con el dinero se atiende a las exigencias de la condición social, la seguridad, el reconocimiento y la afiliación. En conclusión, el sueldo tiene por objeto estimular al personal para que de su mejor esfuerzo y consiga más satisfacción en su trabajo, por desgracia muchas veces produce el resultado contrario.

Comunicación

Dentro de las organizaciones aparecen dos tipos de comunicación, la formal que es aquella que da la propia organización como tal y la informal que es un tipo de comunicación espontánea que se da cuando un trabajador necesita ponerse en contacto con otro pero si que exista un canal formal. De acuerdo a Chiavenato (2005), los diferentes tipos de comunicación que se pueden encontrar dentro de una organización son:

Horizontales. Este tipo de comunicación se produce entre personas del mismo nivel jerárquico dentro de la empresa. La función de la comunicación horizontal es la de suministrar apoyo emotivo y social entre los trabajadores, al igual que coordinar las tareas para la plantilla, de modo que estén organizadas y sean coherentes unas con otras.

Verticales. La dirección que toma esta comunicación vertical es entre las diferentes posiciones de la jerarquía organizacional, es decir de trabajadores a superiores y viceversa. Lo positivo de esta comunicación es que se pasa información con la cual se sabe qué está ocurriendo en los diferentes estratos de la organización.

En este movimiento vertical de información existen dos posibilidades, ascendentes, de estratos más bajos de la organización a más altos, y descendentes, en dirección contraria, es decir, de los altos estratos a los inferiores.

- *Descendente:* Este tipo de comunicación es la utilizada por los mandos superiores, la dirección, con el fin de mantener informados a los trabajadores. Con ella se controla la conducta de los subordinados al igual que se utiliza para regular el sistema de funcionamiento. Se trata de una información de

poder. Su efectividad depende de lo extensa que sea la jerarquía de la empresa, así en empresas de gran tamaño puede llegar a tener menos efectividad debido al distanciamiento y esto puede llevar a una distorsión de la información. En este caso se deberá recurrir a algún tipo de solución para evitarlo.

- Ascendente: la comunicación ascendente es complementaria a la descendente, consistente en que los subordinados informen a la dirección. Lamentablemente la comunicación ascendente suele ser bastante insuficiente y suele ser poco valorada por la jerarquía, pero no se debe olvidar que para los trabajadores de la organización es necesaria y positiva, a parte que puede llegar a ser muy útil para que los directivos sepan qué es lo que está ocurriendo.

Por consiguiente, la comunicación cumple un aspecto trascendental dentro del proceso administrativo, por ende en la gerencia de Enfermería porque facilita comunicar, transmitir, intercambiar, informar ideas, actitudes, sentimientos y pensamientos. Es importante precisar la comunicación que debe existir en un servicio donde hay una mayor dinámica de pacientes, personal, concurrencia de materiales y equipos de diversa complejidad debe ser fluida en forma horizontal, general, respondiendo a los retos de mejorar la calidad de los servicios, ampliar el acceso a los servicios y aumentar la demanda de atención.

Sistema de Variable

Variable: Factores que intervienen en el Desempeño Laboral

Definición Conceptual: Es la presencia de condiciones del ámbito laboral (factores extrínsecos), y los aspectos que se encuentran inmersos en

la actividad laboral (factores intrínsecos) (Herzberg, citado por Gibson, Ivancevick, y Donnelly, 2006).

Definición Operacional: Son aquellos factores internos y externos que influyen en el desempeño laboral del profesional de enfermería.

Operacionalización de la variable

Variable: Factores que intervienen en el Desempeño Laboral

Factor	Indicadores	Sub-Indicadores	Items
Factores Intrínsecos: Se refiere a los elementos internos que afectan el desempeño laboral del profesional de enfermería, relacionado con: reconocimiento, desarrollo profesional y trabajos desafiantes	Reconocimiento	- Certificados	1
		- Bonos de desempeño	2
		- Felicitaciones públicas	3
	Crecimiento Profesional	- Motivación hacia el trabajo	4,5,6
		- Autorrealización	7,8,9
		- Desarrollo de habilidades	10,11
Factores Extrínsecos: Se refiere a las condiciones que rodea el ambiente de trabajo de los profesionales de enfermería, relacionados con: condiciones laborales, supervisión y relaciones interpersonales	Condiciones Laborales	- Condición ambiental	12,13
		- Beneficios sociales	14,15
		- Salario	16,17
	Comunicación	- Descendente	18
		- Ascendente	19,20

Fuente: Bohórquez (2009)

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de Investigación

La presente investigación, se cataloga como descriptiva, puesto que su propósito será determinar los factores que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Psiquiátrico de Maracaibo - Estado Zulia.

Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2006), señalan que “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier fenómeno que se someta a un análisis” (p. 60).

Asimismo, esta investigación, es de tipo transversal. Desde esta perspectiva, Hernández, Fernández y Baptista (2006), señalan que los estudios de carácter transversal “son aquellos que los datos se recolectan en un solo momento en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p. 186). Por consiguiente, en esta investigación se estudió la variable: “Factores que intervienen en el Desempeño Laboral” en un tiempo determinado.

Diseño de Investigación

En esta investigación el diseño la investigación según la evolución de la misma fue de tipo transversal. Desde este punto de vista, Pineda, Alvarado y Canales (2005), señalan que “es cuando se estudian las variables simultáneamente en determinado momento” (p. 81). En la presente investigación se estudió la variable en un solo momento.

De igual manera, de acuerdo a la estrategia empleada por el investigador fue de campo. De acuerdo a ello, Bavaresco (2005), señala. “se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto. Ello permite el conocimiento más a fondo del problema por parte del investigador y puede manejar los datos con más seguridad” (p. 28). En este sentido, en la presente investigación la variable fue estudiada en el Hospital Psiquiátrico de Maracaibo - Estado Zulia.

Población y Muestra

Población

Según Chávez (2004), la población “es el universo de la investigación sobre el cual se pretende describir los resultados” (p. 162). Desde este punto de vista, población estuvo conformada por 15 profesionales de Enfermería, de los cuales quienes fueron seleccionados por medio de un censo poblacional, el cual es definido por Tamayo y Tamayo (2005), como “el recuento de todos los elementos de la población” (p. 114). En ese sentido es importante resaltar, que la investigadora asume como criterio de selección al personal de Enfermería que labora en el Hospital Psiquiátrico de Maracaibo y que estuvieron presentes en el momento de la aplicación del instrumento.

Muestra

La presente investigación estuvo representada por la totalidad de la

población, ya que de acuerdo a Chávez (2004), la población “es la totalidad de las unidades sobre la cual se da la población accesible” (p. 162), en consecuencia, la muestra estuvo conformada por la totalidad de la población, es decir por 34 Enfermeras(os) correspondientes al 100% por ser una muestra finita.

Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos

De acuerdo a Arias (2006), las técnicas son “las distintas formas o maneras de obtener la información”. En esta investigación se utilizó como técnica la encuesta a través del cuestionario.

En referencia al instrumento, Pineda, Alvarado y Canales (2005), es “el mecanismo que utiliza el investigador para recolectar y registrar las informaciones. (p. 160). En este sentido, el instrumento a utilizar en esta investigación para medir la variable fue un cuestionario, dirigido personal de Enfermería que laboran en el Hospital Psiquiátrico de Maracaibo, el cual estuvo compuesto por 20 ítems con tres alternativas de respuesta (Siempre, A veces, Nunca).

Desde este punto de vista, Tamayo y Tamayo (2005), indica que el cuestionario, es la técnica que concreta la observación, siempre que logre que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones, donde la redacción de las preguntas deben ser: (a) suficientemente sencillas y (b) clara y precisa.

Validez del Instrumento

De acuerdo a Pineda, Alvarado y Canales (2005), la validez “es otra característica importante que deben poseer los instrumentos de medición, entendida como el grado en que un instrumento logra medir lo que se

pretende medir" (p. 140). En este sentido, la validez se realizó a través de la verificación de expertos, académico y metodológico, quienes consideraron los instrumentos fueron aptos para ser aplicados a la población en estudio.

Confiabilidad del Instrumento

Para Hernández Fernández y Baptista (2006) la confiabilidad de un instrumento se refiere "al grado en que su aplicación repetida del mismo sujeto u objeto produce resultados iguales" (p.346). En este caso se aplicó una prueba piloto a 5 enfermeras(os) que no pertenecen a la población en estudio pero que poseen las mismas características de la misma y por tratarse de un instrumento con diferentes alternativas se utilizó la fórmula Alfa de Cronbach a través de la siguiente fórmula.

$$r = :rtt = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{St}{Si^2} \right]$$

Donde:

rtt = coeficiente de confiabilidad

K = número de ítems que tiene el instrumento

1 = constante

S = varianza de los totales

i = ítems

t = totales

Aplicando la fórmula el resultado de la confiabilidad del instrumento fue el siguiente:

$$r = :rtt = \frac{20}{19} \left[1 - \frac{1,72}{7,7} \right] = 0,8192$$

De acuerdo a este resultado el instrumento de recolección de datos se considera confiable a ser aplicado.

Procedimiento para la recolección de datos

Posterior a la validación del instrumento de recolección de la información, se procedió a la recogida de datos de la siguiente manera:

1. Se notificó a los coordinadores de Enfermería del Hospital Psiquiátrico de Maracaibo - Estado Zulia, a fin de obtener la autorización para la aplicación del instrumento.

2. Se acudió de lunes a viernes y se procedió a la aplicación del instrumento con anterior consentimiento del personal de enfermería, donde se les solicitó su sinceridad al responder los ítems, asegurándoles su anonimato.

3. Contestados los instrumentos, fueron recogidos para ser tabulados y analizados.

Técnica de Análisis y Tabulación de los Datos

De acuerdo a Méndez (2006), el tratamiento estadístico, consiste “en el recuento, clasificación y ordenamiento en tablas o cuadros. Estos procedimientos dependen de la clase de estudio o investigación y del tipo de datos” (p. 148). Para el tratamiento o análisis de los datos se utilizó la técnica estadística descriptiva para descifrar la información, debido a que este estudio es de naturaleza descriptiva y se sintetizó la información en tablas y representaciones gráficas de barras, y la obtención de las proporciones por indicadores.

CAPÍTULO IV

PRESENTACION DE RESULTADOS

A continuación se presentaron resultados obtenidos a través del análisis estadístico realizado, con tal finalidad se llevaron a cabo los procedimientos y calculo necesarios para establecer la tendencia global de la información obtenida, según respuestas a los factores y la variable ” **FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA**”. En este sentido se proceso dicha información, para lo cual se calcularon las frecuencias de porcentajes simples para las variables sociodemográficas factores, las cuales se presentan en cuadro de distribución de frecuencia. Asimismo, agrupándose las respuestas según los ítems que constituyen los factores, y por supuesto con todos los ítems para la puntuación de la variable.

Estos resultados se presentan de la siguiente manera:

Cuadro y Gráfico 1. Distribución sobre factores que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería según nivel académico.

Cuadro y Gráfico 2. Distribución sobre factores que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería según edad.

Cuadro y Gráfico 3. Distribución sobre factores que intervienen en el

desempeño laboral del profesional de enfermería en su factor factores intrínsecos.

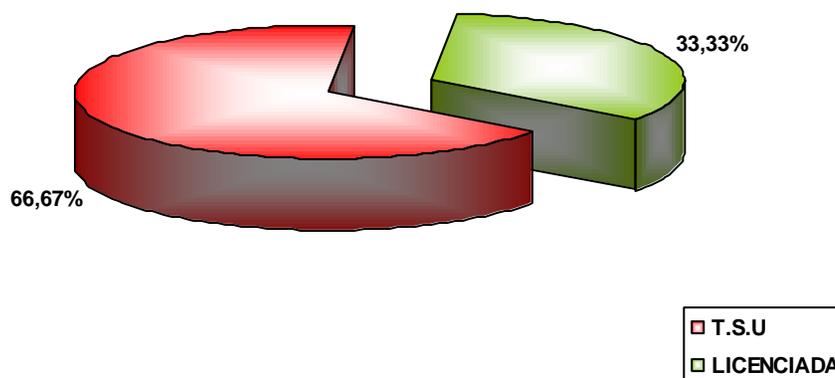
Cuadro y Gráfico 4. Distribución sobre factores que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería en su factor factores extrínsecos.

Cuadro y Gráfico 5. Distribución sobre factores que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería en sus factores.

CUADRO Nº 1
DISTRIBUCION SOBRE FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA SEGÚN
NIVEL ACADEMICO

HOSPITAL PSIQUIATRICO
MARACAIBO-ESTADO ZULIA
SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2007

NIVEL ACADEMICO	Nº	FRECUENCIA (%)
T.S.U	10	(66.67%)
LICENCIADA	5	(33.33%)
TOTAL	15	(100,00%)



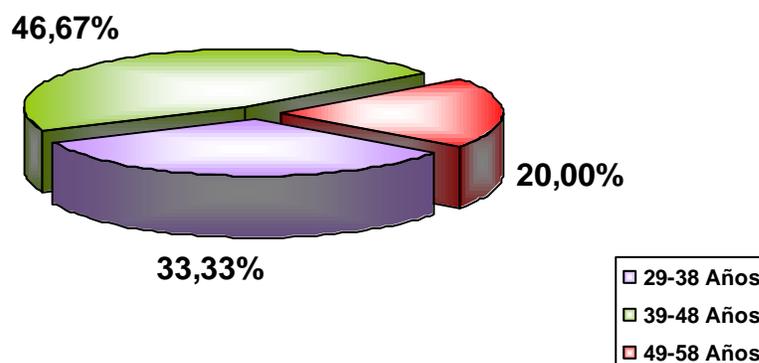
Fuente: Instrumento Aplicado

El (66.67%) de los elementos muestrales encuestados sobre factores que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería eran Técnico en enfermería y un (33.33%) eran Licenciada en enfermería.

CUADRO Nº 2
DISTRIBUCION SOBRE FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA SEGÚN
EDAD

HOSPITAL PSIQUIATRICO
MARACAIBO-ESTADO ZULIA
SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2007

EDAD	Nº	FRECUENCIA (%)
29-38	5	(33.33%)
39-48	7	(46.67%)
49-58	3	(20%)
TOTAL	15	(100,00%)



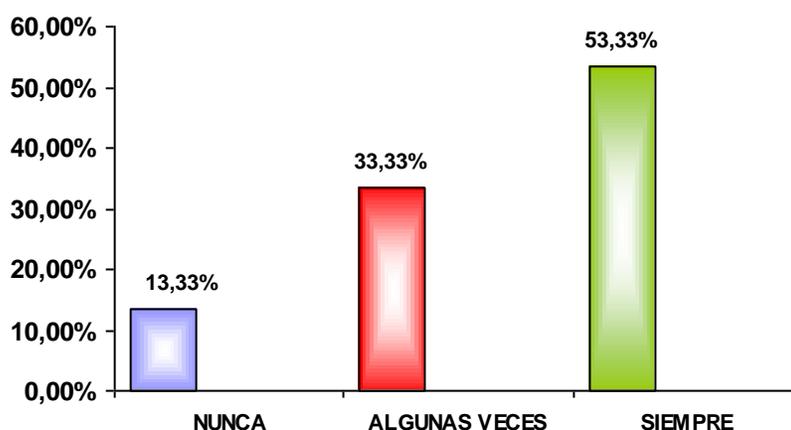
Fuente: Instrumento Aplicado

El (46.67%) de los elementos muestrales encuestados sobre factores que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería contaba entre 39-48 Años de edad, mientras que un (33.33%) tenían entre 29-38 Años edad y el (20%) contaban entre 49-58 años de edad.

CUADRO Nº 3
DISTRIBUCION SOBRE FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN SU
FACTOR FACTORES INTRINSECOS

HOSPITAL PSIQUIATRICO
MARACAIBO-ESTADO ZULIA
SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2007

FACTORES INTRINSECOS	Nº	FRECUENCIA (%)
SIEMPRE	8	(53.33%)
ALGUNAS VECES	5	(33.33%)
NUNCA	2	(13.33%)
TOTAL	15	(100,00%)



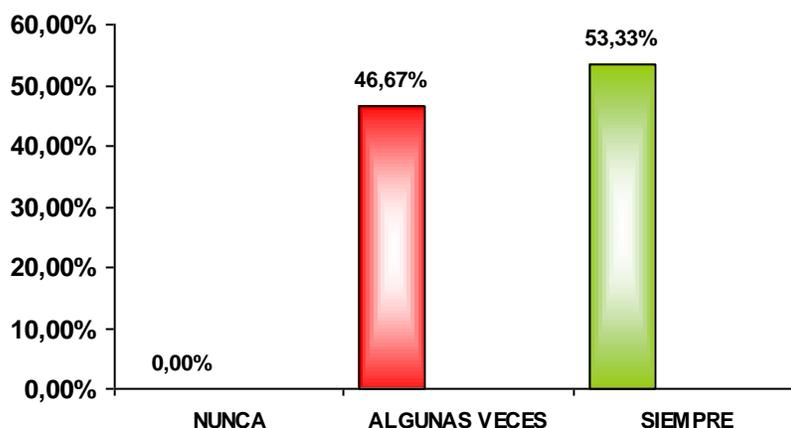
Fuente: Instrumento Aplicado

El (53.33%) de los elementos muestrales encuestados sobre factores que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería en su factor factores intrínsecos los profesionales de enfermería manifiestan conocer los elementos internos que afectan el desempeño laboral del profesional relacionado con el reconocimiento, desarrollo profesional y trabajo desafiante, mientras que un (33.33%) algunas veces lo conocen y un (13.33%) nunca.

CUADRO Nº 4
DISTRIBUCION SOBRE FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN SU
FACTOR FACTORES EXTRINSECOS

HOSPITAL PSIQUIATRICO
MARACAIBO-ESTADO ZULIA
SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2007

FACTORES EXTRINSECOS	Nº	FRECUENCIA (%)
SIEMPRE	8	(53.33%)
ALGUNAS VECES	7	(46.67%)
NUNCA	0	(0%)
TOTAL	15	(100,00%)



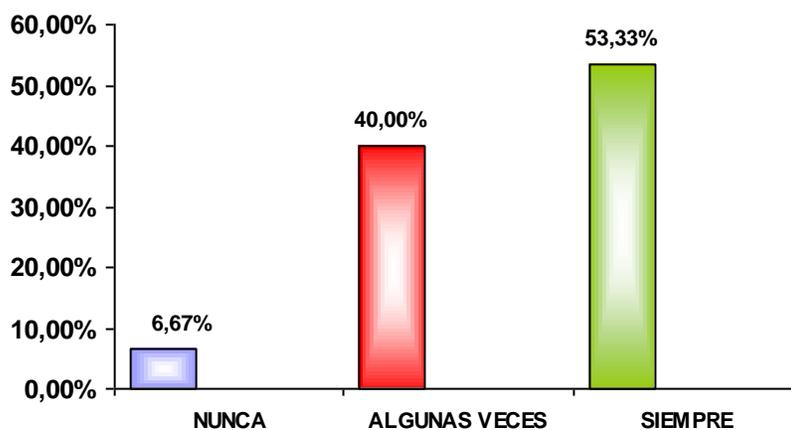
Fuente: Instrumento Aplicado

El (53.33%) de los elementos muestrales encuestados sobre factores que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería en su factor factores extrínsecos los profesionales de enfermería manifiestan conocer las condiciones que rodea el ambiente de trabajo de los profesionales relacionado con condiciones laborales, supervisión y relaciones interpersonales, mientras que un (46.67%) algunas veces lo conocen y un (0%) nunca.

CUADRO Nº 5
DISTRIBUCION SOBRE FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN SUS
FACTORES

HOSPITAL PSIQUIATRICO
MARACAIBO-ESTADO ZULIA
SEGUNDO SEMESTRE AÑO 2007

FACTORES	Nº	FRECUENCIA (%)
SIEMPRE	8	(53.33%)
ALGUNAS VECES	6	(40%)
NUNCA	1	(6.67%)
TOTAL	15	(100,00%)



Fuente: Instrumento Aplicado

El (53.33%) de los elementos muestrales encuestados sobre factores que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería en sus factores los profesionales de enfermería manifiestan conocer y manejar los factores que intervienen en el desempeño laboral, mientras que un (40%) algunas veces lo conocen y un (6.67%) nunca.

Análisis e interpretación de los resultados

Se presenta a continuación los análisis de los resultados obtenidos mediante la aplicación del instrumento expresados por los profesionales de enfermería.

En cuanto al análisis del cuadro y gráfico 1 vinculados con la distribución sobre los factores que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería según nivel académico, se determina que el 66.67% de estos profesionales eran Técnico en enfermería y un (33.33%) eran Licenciada en enfermería, observándose que existe un número pequeño de los mismos que han completado su licenciatura, sin embargo la totalidad son profesionales por lo que tienen la preparación académica para desempeñarse en su función de manera eficiente.

En el análisis del cuadro y gráfico 2 relacionados con la distribución sobre los factores que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería según edad, se determina que el 46.67% de los elementos muestrales encuestados contaba entre 39-48 Años de edad, mientras que un 33.33% tenían entre 29-38 Años edad y el 20% contaban entre 49-58 años de edad, determinándose que la mayoría de estos profesionales se encuentran en una edad de adultos jóvenes.

Al analizar el cuadro y gráfico 3, se evidencia que el 53.33% de la población estudiada considera que entre los factores intrínsecos que influyen en el desempeño laboral del profesional de enfermería se encuentran el reconocimiento, desarrollo profesional y trabajo desafiante, mientras que un (33.33%) algunas veces lo conocen y un (13.33%) nunca. Se observa en este resultado que de acuerdo a un porcentaje representativo de la población

estudiada, estos factores se encuentran relacionados con el desempeño laboral de estos profesionales. De acuerdo a ello, Campos y Díaz (2004), señalan que los factores intrínsecos, son los factores motivacionales que producen efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad en niveles de excelencia, o sea, superior a los niveles normales.

Con respecto al análisis del cuadro y gráfico 4, se constató que el 53.33% de esta población opina que los factores extrínsecos que intervienen en el desempeño laboral de estos profesionales están relacionados con condiciones laborales, supervisión y relaciones interpersonales. De acuerdo a este resultado, estos profesionales reconocen los factores extrínsecos que influyen en su desempeño laboral. En tal sentido, Campos y Díaz (2004), expresan que estos factores se refieren a las condiciones que rodean al empleado mientras trabaja, incluyendo las condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibido, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc.

En cuanto al análisis del cuadro y gráfico 5, se puede interpretar que el 53.33% de la población encuestada manifiestan conocer y manejar los factores que intervienen en el desempeño laboral, mientras que un 40% algunas veces lo conocen y un 6.67% nunca. Observándose que un porcentaje representativo de la población estudiada manejan los factores que intervienen en el desempeño laboral. Desde este punto vale la pena destacar, lo señalado por Hesberg (1959), citado por Gibson, Ivancevick, y Donnelly (2006), en su teoría hace alusión a dos tipos de factores motivacionales: los intrínsecos y los extrínsecos. La presencia de condiciones del ámbito laboral (factores extrínsecos), no implican necesariamente que el hombre se encuentre motivado, pues en muchas ocasiones los hombres presentan estas condiciones y sus necesidades

económicas completamente satisfechas y no se encuentran del todo motivado.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

El (66.67%) de los elementos muestrales encuestados sobre factores que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería eran Técnico en enfermería y un (33.33%) eran Licenciada en enfermería, observándose que existe un número pequeño de los mismos que han completado su licenciatura, sin embargo la totalidad son profesionales por lo que tienen la preparación académica para desempeñarse en su función de manera eficiente.

El (46.67%) de los elementos muestrales encuestados sobre factores que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería contaba entre 39-48 Años de edad, mientras que un (33.33%) tenían entre 29-38 Años edad y el (20%) contaban entre 49-58 años de edad, determinándose que la mayoría de estos profesionales se encuentran en una edad de adultos jóvenes.

El (53.33%) de los elementos muestrales encuestados sobre factores que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería en su factor factores intrínsecos los profesionales de enfermería manifiestan conocer los elementos internos que afectan el desempeño laboral del profesional relacionado con el reconocimiento, desarrollo profesional y trabajo desafiante, mientras que un (33.33%) algunas veces lo conocen y un

(13.33%) nunca. Se observa en este resultado que estos factores se encuentran relacionados con el desempeño laboral de estos profesionales.

El (53.33%) de los elementos muestrales encuestados sobre factores que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería en su factor factores extrínsecos los profesionales de enfermería manifiestan conocer las condiciones que rodea el ambiente de trabajo de los profesionales relacionado con condiciones laborales, supervisión y relaciones interpersonales, mientras que un (46.67%) algunas veces lo conocen y un (0%) nunca. Se deduce entonces en estos resultados, que estos profesionales reconocen los factores extrínsecos que influyen en su desempeño laboral.

El (53.33%) de los elementos muestrales encuestados sobre factores que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería en sus factores los profesionales de enfermería manifiestan conocer y manejar los factores que intervienen en el desempeño laboral, mientras que un (40%) algunas veces lo conocen y un (6.67%) nunca. Observándose en estos resultados, que un porcentaje representativo de la población estudiada manejan los factores que intervienen en el desempeño laboral

Concluyéndose entonces de acuerdo a lo anterior que tanto los factores intrínsecos como los extrínsecos que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería son conocidos y manejados por estos profesionales.

Recomendaciones

Luego de elaboradas las conclusiones se hace necesario recomendar a las autoridades del Hospital Psiquiátrico de Maracaibo, lo siguiente:

Estimular al personal a través del reconocimiento por su labor realizada para su desarrollo intelectual y desarrollo de las actividades dentro de la institución hospitalaria.

Fortalecer la responsabilidad en las actividades realizadas para el control de la productividad, haciendo más continuo el adiestramiento y la inducción hacia el personal dentro de la institución, diagnosticando las necesidades de aprendizaje de su personal para la adaptación al cargo.

Reforzar las relaciones interpersonales en cuanto a comunicación trabajando en equipo para lograr los objetivos de la institución hospitalaria.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, R. (2006). *Motivación*. Disponible en: htmlfuga_empleados.mspk.htm
- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Editorial: Episteme. Caracas - Venezuela.
- Ayala, S.; Gutiérrez, M.; Peña, N.; Lugo, V.; Chazarreta, M. y Castro, F. (2005). *Desempeño profesional de los egresados de Escuelas de Enfermería en Nuevo León*. Escuela de Enfermería del IMSS en Monterrey, N. L. 2Departamento de Evaluación del Comportamiento Laboral. http://www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/44B9113F-593E-4B6E-94FE-D94B51E98C33/0/RE01Vol12Art_03.pdf
- Barrios, M. (2008) [La Evaluación y su Influencia en el Desempeño Laboral. http://www.sappiens.com/castellano/articulos.nsf/Recursos_Humanos/La_evaluacion_y_su_influencia_en_el_desempe%C3%B1o_laboral/8EA0EE64A04A120FC125756F006D7DD0!opendocument](http://www.sappiens.com/castellano/articulos.nsf/Recursos_Humanos/La_evaluacion_y_su_influencia_en_el_desempe%C3%B1o_laboral/8EA0EE64A04A120FC125756F006D7DD0!opendocument)
- Batista, Y. (2004). La motivación laboral y sus retos en la actualidad <http://www.monografias.com/trabajos18/motivacion-laboral/motivacion-laboral.shtml>
- Bouns, G. y Woods, J. (2004). *Supervisión*. México. International Thomson Editores
- Campos, C. y Díaz, O. (2004). *Motivación Humana*. Instituto Técnico de Córdoba.-Montería. <http://www.monografias.com/trabajos13/motiva/motiva.shtml>
- Chávez, N. (2004). *Metodología de la Investigación*. 3era Edición. Maracaibo: Ars. Gráfica.
- Chiavenato, I (2005). *Comportamiento Organizacional. La Dinámica del éxito en las Organizaciones*. Australia: Thomson.
- Chiavenato (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México. Editorial McGraw-Hill
- Davis, K. y Newstrom, J. (2004). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México: McGraw-Hill.

- Gibson, J., Ivancevick, Y., y Donnelly, J. (2006). *Las Organizaciones, Comportamiento, Estructura y Procesos*. 10ª Edición. Santiago de Chile: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. Segunda Edición. México. Editorial Mc Graw Hill.
- Herrera, S. y Cassals, M. (2005). *Algunos Factores Influyentes en la Calidad de Vida Laboral de Enfermería*. Instituto de Medicina Tropical "Pedro Kourí". La Habana. file:///C:/PDF/enf105/enf03105.htm (12 of 12)23/05/2005 18:52:48
- Kinicki, A. y Kreither, R. (2005). *Comportamiento Organizacional. Conceptos, Problemas y Prácticas*. México. Editorial Mc Graw Hill. Interamericana.
- López, R. y Fuentes, P. (2005). *Perfil y Factores que Motivan al Profesional de Enfermería a Trabajar en el Área Administrativa de las Isapres*. <http://bases.bireme.br/cgi-bin/wxislind.exe/iah/online/?IscScript=iah/iah.xis&src=google&base=LILACS&lang=p&nextAction=Ink&exprSearch=209089&indexSearch=ID>
- Méndez (2006). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc Graw-Hill. Colombia.
- Pajares, F. y Schunk, D. (2005). *Self-beliefs and school success: self-efficacy, self-concept, and school achievement*. London: Ablex Publishing
- Pineda, E.; Alvarado, E. y Canales, F. (2005). *Manual para el Desarrollo del Personal de Salud*. Segunda edición. Serie Paltex. Organización Panamerica de la Salud. Washington.
- Rodríguez, J. (2006). *Dirección Moderna de Organizaciones*. México. Thomson Editores
- Rodríguez y Vázquez (2004). *Optimización del Método actual de evaluación del desempeño de recursos humanos de un asegurado”, caso Seguros Nuevo Mundo C. A.*. Trabajo Especial de Grado. Universidad del Zulia, Maracaibo – Estado Zulia
- Rodríguez, Alvarado, Pineda, Rodríguez y Puerta (2005). *Factores Motivadores que Influyen en el Desempeño Laboral del Personal de Enfermería de Sala de Partos del Hospital Central Universitario "Dr. Antonio María Pineda*. Universidad Santa Maria <http://www.monografias.com/trabajos12/facmot/facmot.shtml>

Tamayo y Tamayo (2005). *El proceso de la Investigación Científica*. 3ª Edición. México. Editorial Limusa

Urbina, Soler y Otero (2006). Urbina, O.; Soler, S. y Otero, M. (2006). *Identificación de competencias en el profesional de Enfermería del servicio de Neonatología*. Escuela Nacional de Salud Pública. <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v19n2/ems05205.pdf>

Wong (2005). *Las habilidades profesionales y la excelencia en el servicio*. Formación de Capital Humano. Año 3 N° 2 Diciembre 2005. <http://cidtur.eaeht.tur.cu/boletines/Boletines/Formacion/formacion%20dic%2005/habilidades.htm>

ANEXOS



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL "RÓMULO GALLEGOS"
ÁREA CIENCIAS DE LA SALUD

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

AUTORA

Mildred Zapata
C.I. 17.043.097

San Juan de los Morros, Enero 2008

PRESENTACIÓN

A continuación se presenta a usted un cuestionario que tiene como objetivo determinar los factores que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Psiquiátrico de Maracaibo - Estado Zulia.

El mismo está dirigido al personal de Enfermería que labora en el la institución hospitalaria antes mencionada. La información que usted proporcionará es el punto vital para el logro de esta investigación. Agradecemos a usted la sinceridad en sus respuestas, puesto que de ello depende la veracidad de los resultados.

LA AUTORA

INSTRUCCIONES

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas, formuladas en el siguiente cuestionario.

Marque con una X la alternativa que mejor exprese su opinión

De respuestas a las preguntas de acuerdo a su conocimiento.

Si tiene duda en relación a alguna respuesta, solicite orientación al encuestador.

Su información es anónima por favor no lo firme.

Se agradece sinceridad en las respuestas.

I PARTE: DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

Edad_____ Grado de Instrucción:_____ Turno:_____

II PARTE: VARIABLE: FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL**CUESTIONARIO**

Nº	CRITERIO	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
1	¿Recibe algún certificado de reconocimiento por parte de la institución hospitalaria por su labor?			
2	¿La institución hospitalaria le otorga bonos de desempeño como reconocimiento por la labor realizada?			
3	¿Le ofrecen felicitaciones públicas como reconocimiento para incentivarlo a realizar sus funciones?			
4	¿Siente usted que es estimulado o motivado constantemente hacia el trabajo que realiza?			
5	¿Cuenta usted con los recursos necesarios para cumplir con las exigencias del cargo?			
6	¿Tiene usted el apoyo suficiente para lograr eficazmente su labor?			
7	Se esfuerza por satisfacer sus metas profesionales			
8	Realiza estudios superiores para obtener más conocimientos			
9	Ejecuta su cargo con el propósito de seguir ascendiendo			
10	¿Considera que tiene la capacidad de desarrollar en su trabajo sus habilidades profesionales?			
11	¿La experiencia que usted tiene en su área de trabajo le permite desarrollar sus habilidades profesionales?			
12	¿El clima donde se desenvuelve profesionalmente le permite desarrollar su trabajo?			

Nº	CRITERIO	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
13	¿Siente que el ambiente laboral favorece su bienestar personal dentro del trabajo?			
14	¿Los beneficios sociales recibidos le permiten cubrir sus necesidades?			
15	¿Se siente incentivado por los beneficios sociales que le ofrecen en su trabajo?			
16	¿El sueldo que recibe le incentiva a trabajar?			
17	¿Su salario le permite cubrir sus necesidades personales?			
18	¿Considera usted que en la institución existe una buena comunicación entre el personal que labora en ella?			
19	¿La gerencia de Enfermería se comunica con el personal con el fin de mantenerlos informados?			
20	¿El personal de enfermería se comunica con la gerencia a fin de plantearle las situaciones existentes en el área?			



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL "RÓMULO GALLEGOS"
ÁREA CIENCIAS DE LA SALUD

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Evaluador: Norkys Álvarez

Especialidad: Salud Comunitaria - Enfermería Quirúrgica

Grado Académico: Magister en Ciencias de la Enfermería

Nombre del Tesista: Zapata Mildred

Título del Trabajo: Factores que Intervienen en el Desempeño Laboral del Profesional de Enfermería

Objetivo General:

Determinar los factores que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Psiquiátrico de Maracaibo - Estado Zulia en el segundo semestre del año 2007

Objetivos Específicos:

- Describir los factores intrínsecos que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Psiquiátrico de Maracaibo - Estado Zulia

- Identificar los factores extrínsecos que intervienen en el desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Psiquiátrico de Maracaibo - Estado Zulia



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL "RÓMULO GALLEGOS"
ÁREA CIENCIAS DE LA SALUD

¿Considera usted que los ítems propuestos corresponden a las dimensiones e indicadores fundamentales de la variable o constructor bajo estudio?

SI _____

NO _____

¿Qué ítems agregaría?

_____ Ninguno _____

¿Qué otra sugerencia agregaría usted para mejorar el instrumento?

_____ _____
_____ **ÉXITOS** _____



UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL "RÓMULO GALLEGOS"
 ÁREA CIENCIAS DE LA SALUD

FORMATO DE EVALUACIÓN

Ítem s	Redacción			Pertene nci a con los Objetivos		Observacion es
	Clar a	Confus a	Tendencios a	SI	NO	
1	X			X		
2	X			X		
3	X			X		
4	X			X		
5	X			X		
6	X			X		
7	X			X		
8	X			X		
9	X			X		
10	X			X		
11	X			X		
12	X			X		
13	X			X		
14	X			X		
15	X			X		
16	X			X		
17	X			X		
18	X			X		
19	X			X		
20	X			X		

INFORME SOBRE LA PRUEBA DE CONFIABILIDAD REALIZADA AL INSTRUMENTO PARA RECOLECTAR INFORMACIÓN SOBRE LA VARIABLE “FACTORES QUE INTERVIENEN EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA.” ELABORADO POR LA T.S.U ZAPATA MILDRED.

El instrumento esta conformado por 20 ítems abiertos, por lo que se aplico la prueba de Alpha Cronbach que tiene la siguiente formula:

$$\text{Cronbach} = (K / K-1) * (1 - (\text{Sumatoria } S_i / S_t))$$

Realizando los cálculos para obtener las varianzas respectiva, señaladas en la formula, se obtiene:

$$\text{Cronbach} = (K / K-1) * (1 - (\text{Sumatoria } S_i / S_t))$$

$$\text{Cronbach} = ((20/19) * (1 - (1.72/7.76))) = 0,8192$$

Como se observa, se obtiene que la confiabilidad igual 0,8192 cuyo valor es bueno y puede, por lo tanto, utilizar el instrumento para la recolección de la información al grupo en estudio.

Chirinos García Manuel

C.I. 12735198

Ing. De Sistemas

Egresado Universidad Bicentenario de Aragua

San Juan de los Morros, Enero 2008

