

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MOTIVACIÓN

LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL

DANIEL ALCIDES CARRIÓN, EsSALUD, TACNA, 2014

TESIS

PRESENTADA POR:

LIC. YUVEL SOLEDAD TICONA PACO

Para optar el Grado Académico de:

MAESTRO EN CIENCIAS (*MAGISTER SCIENTIAE*)

CON MENCIÓN EN SALUD PÚBLICA

TACNA - PERÚ

2016

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN – TACNA

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN SALUD PÚBLICA

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA MOTIVACIÓN
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL**


DANIEL ALCIDES CARRIÓN, EsSALUD, TACNA, 2014.

Tesis sustentada y aprobada el 09 de octubre de 2015; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :


Dra. Victoria Nora Vela de Córdova

SECRETARIO :


Dr. Elmer Benito Rivera Mansilla

MIEMBRO :


Mgr. María Lourdes Vargas Salgado

ASESOR :


Dra. Elena Cachicatari Vargas

DEDICATORIA

A Dios por ser fortaleza y guía en todo lo que me propongo hacer, por darme la oportunidad de trabajar y cuidar de la salud de las personas, en especial de los niños y a mi madre quien me da su apoyo incondicional y permanece junto a mi cada día de mi vida.

AGRADECIMIENTOS

Al Hospital Daniel Alcides Carrión – EsSalud, mi centro de trabajo.

A mis amigos y asesores: Elena y Javier, quienes me dieron el empuje de continuar y culminar la presente investigación.

A mis compañeras de trabajo, con quienes comparto esta misión.

CONTENIDO

| | |
|-----------------------------------|------|
| DEDICATORIA | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |
| CONTENIDO | v |
| ÍNDICE DE TABLAS | viii |
| ÍNDICE DE FIGURAS | ix |
| RESUMEN | x |
| ABSTRACT | xi |
| INTRODUCCIÓN | 01 |
| | |
| CAPÍTULO I: EL PROBLEMA | |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 04 |
| 1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 10 |
| 1.2.1. Problema general | 10 |
| 1.2.2. Problema específicos | 10 |
| 1.3 JUSTIFICACIÓN | 10 |
| 1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | 13 |
| 1.4.1 Objetivo general | 13 |
| 1.4.2 Objetivos específicos | 13 |
| 1.5 HIPÓTESIS | 13 |

| | | |
|-----|----------------------------|----|
| 1.6 | VARIABLES DE INVESTIGACIÓN | 13 |
|-----|----------------------------|----|

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

| | | |
|-------|--|----|
| 2.1 | ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN | 17 |
| 2.2 | MARCO TEÓRICO | 21 |
| 2.2.1 | El hospital como organización | 22 |
| 2.2.2 | Clima organizacional | 34 |
| 2.2.3 | Motivación | 44 |
| 2.2.4 | Importancia de la motivación laboral en salud | 55 |
| 2.2.5 | Factores determinantes de la motivación en la organización | 56 |

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

| | | |
|-----|---|----|
| 3.1 | DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN | 65 |
| 3.2 | POBLACIÓN Y MUESTRA | 65 |
| 3.3 | CRITERIO DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN | 66 |
| 3.4 | TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 66 |
| 3.5 | PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 75 |
| 3.6 | PROCESAMIENTO DE DATOS | 76 |

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

| | |
|---|----|
| 4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS ESTADÍSTICOS | 77 |
|---|----|

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

| | |
|---------------------------|----|
| 5.1 ANÁLISIS DE DISCUSIÓN | 92 |
|---------------------------|----|

| | |
|--------------|-----|
| CONCLUSIONES | 100 |
|--------------|-----|

| | |
|-----------------|-----|
| RECOMENDACIONES | 101 |
|-----------------|-----|

| | |
|----------------------------|-----|
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 102 |
|----------------------------|-----|

| | |
|--------|-----|
| ANEXOS | 110 |
|--------|-----|

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1: Dimensiones del clima organizacional del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud-Tacna, 2014 | 77 |
| Tabla 2: Clima organizacional del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud-Tacna, 2014. | 80 |
| Tabla 3: Dimensiones de la motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud Tacna, 2014. | 82 |
| Tabla 4: Nivel de motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud-Tacna, 2014. | 85 |
| Tabla 5: Influencia del clima organizacional y la motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud-Tacna, 2014. | 87 |
| Tabla 6: Correlación Rho de Spearman entre variables puntaje clima organizacional y motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud-Tacna, 2014. | 89 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1: Dimensiones del clima organizacional del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud-Tacna, 2014. | 79 |
| Figura 2: Clima organizacional del personal enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud-Tacna, 2014. | 80 |
| Figura 3: Dimensiones de la motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud-Tacna, 2014. | 84 |
| Figura 4: Nivel de motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud-Tacna, 2014. | 86 |
| Figura 5: Dispersión de puntos entre la variable clima organizacional y motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud-Tacna, 2014. | 90 |

RESUMEN

El clima organizacional y la motivación son dos indicadores del trabajo e influyen en la forma cómo cada trabajador se siente dentro de la institución, algunos sienten sensación de bienestar, comodidad, otros no sienten lo mismo y se encuentran insatisfechos con su trabajo, su sueldo, sus superiores, reflejándose en altos índices de quejas de usuarios atendidos. Bajo este contexto, la investigación tiene como objetivo: Determinar la influencia del clima organizacional en la motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión - EsSalud, Tacna, 2014. Estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal y prospectivo, se consideró al personal de enfermería (Profesional y no profesional); se aplicó como técnica la encuesta y de instrumento el cuestionario. Los resultados muestran que el clima organizacional tiene influencia directa positiva a la motivación laboral con alta significancia estadística ($Rho=0,356$; $p=0,000 < 0,01$), comprobándose la hipótesis general de esta investigación.

Palabras clave: Clima organizacional, Motivación laboral, Personal de Enfermería.

ABSTRACT

The organizational climate and motivation are two indicators of labor and influence how each worker feels within the institution, some feel sense of wellbeing, comfort, others do not feel the same and are unhappy with your job, your salary, his superiors, reflected in high rates of user complaints addressed. In this context the research aims: To determine the influence of organizational climate in work motivation Nursing Staff Daniel Alcides Carrión Hospital - EsSalud Tacna, 2014. Study of quantitative, descriptive, correlational and prospective cross- cut, considered the nursing staff (Professional and non-professional); It was applied as a technical instrument and Survey Questionnaire. The results show that organizational climate has a direct positive influence on work motivation with high statistical significance ($Rho = 0,356$; $p = 0,000 < 0,01$), proving the hypothesis of this research.

Keywords: Organizational climate, labor Motivation, Nursing Staff.

INTRODUCCIÓN

El personal de enfermería posee un conjunto de emociones, sentimientos y actitudes que lo caracterizan en su ambiente de trabajo; el trato de la Gerencia, Jefes de Servicios, Jefatura de Enfermería y de los trabajadores, forman parte del clima organizacional y la motivación del personal, el cual si es favorable repercutirá en la satisfacción del usuario interno y por ende del externo.

El clima organizacional y la motivación son importantes indicadores del trabajo e influyen en cómo cada colaborador se siente dentro de la institución, algunos sentirán sensación de bienestar, comodidad, otros; sin embargo, puede que se encuentren insatisfechos con su trabajo, su sueldo, sus superiores, el cual se refleja en los altos índices de quejas de usuarios atendidos.

Se ha descrito que los empleados dentro de la institución son sus primeros clientes y por eso alcanzan el éxito, ya que a mayor motivación, mayor eficacia, identidad y compromiso laboral.

Actualmente, a los gerentes les preocupa el cliente externo y realizan numerosas encuestas de satisfacción dentro y fuera del hospital,

descuidando a quien participa directamente en su atención, intentando incrementar su producción con infraestructura y pacientes a un costo menor. ¿Por qué no colocarse en el lado del trabajador?, si toda la bibliografía y experiencia demuestra: que un trabajador motivado es un trabajador productivo.

Por ello, es importante diagnosticar el clima organizacional y de esta forma analizar críticamente cómo se encuentra y cómo lo perciben los empleados; identificando aspectos que retrasan la productividad, reducen la eficacia y ocasionan costos inesperados, para ser mejorados y generar altos niveles de desempeño.

El presente trabajo se realizó en el Hospital Daniel Alcides Carrión de EsSalud – Tacna, el año 2014, interviniendo al personal de enfermería de todos los servicios de hospitalización y consulta externa, consta de cinco capítulos, el primero enuncia la formulación del problema, los objetivos, la justificación e hipótesis desarrolladas para el presente trabajo; en el segundo capítulo se describe los antecedentes de la investigación y el marco teórico; el tercer capítulo explica el diseño de la investigación, el tamaño muestral, los criterios de inclusión y exclusión, el instrumento y procedimientos para la recolección de datos; los dos últimos

capítulos, detallan los resultados y discusión de la investigación, finalizando con las conclusiones y recomendaciones del mismo.

Dentro de las limitaciones que se generaron, fueron el tiempo para el cumplimiento del cuestionario por los turnos, horarios y/o actividades que realiza el personal. Siendo su finalidad determinar la influencia del clima organizacional en la motivación laboral del personal de enfermería (profesional y no profesional), para generar propuestas alternativas de motivación, que logre en el colaborador identidad, confianza, seguridad, alegría por su trabajo que realiza, cambiando a positivo la percepción que tienen los asegurados sobre el personal de enfermería.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud está ubicado en el kilómetro 6,5 de la carretera a Calana en el distrito de Calana, Provincia de Tacna, es un centro hospitalario categorizado de nivel III, por las diferentes especialidades médicas que ofrece, intervenciones quirúrgicas de alto nivel, 115 camas de hospitalización para los servicios de medicina, cirugía, materno infantil, UCI y UCIN; es un hospital de referencia de la red sur que comprende Tacna, Moquegua e Ilo. El personal profesional de enfermería en su mayoría tiene especialidad (50%) y/o experiencia en el área donde se desempeña, poseen diferentes formas de trabajo: nombrado, contrato indeterminado, fijo y algunos (muy pocos), poseen contrato CAS o tienen un contrato por reemplazo.

Jerárquicamente está organizado de manera lineal, la Jefatura de Enfermería depende directamente de la Gerencia de la Red Tacna, a cargo de un profesional médico. Las diversas jefaturas médicas se

relacionan de manera funcional entre sí. Dentro de su estructura organizacional hay relaciones formales, pues permiten ejecutar las funciones y actividades, se establece la autoridad y las jerarquías, es decir, las relaciones entre superiores y colaboradores, todo ello está relacionado con el clima laboral, mientras que las relaciones que se dan entre los pacientes, sus familiares y el personal de salud se ve influenciado por la motivación, los mismos que influyen en la eficiencia de la tarea y el buen trato.

Este siglo está demandando ya una mayor productividad, un nuevo estilo de trabajo para todas las personas, una labor especializada con un alto porcentaje de poli-funcionalidad, una mayor aplicación de la creatividad con elevado contenido innovador. Actualmente los colaboradores trabajan por dinero, sí, es cierto, pero se debe motivar para que también se haga por la necesidad de la actividad misma, por la exigencia de desear una interacción social con otras personas, para emplear su energía, lograr un estatus social, sentir que son eficientes, para enorgullecerse de su trabajo y realizarse como seres humanos.

Por ello, es muy importante evidenciar el clima organizacional y de esta forma analizar críticamente la situación en la que se encuentra el

ambiente laboral que perciben los colaboradores; así se identifican aspectos que pueden ser mejorados para generar altos niveles de desempeño y al mismo tiempo identificar las áreas clave que retrasan la productividad, reducen la eficacia y puede generar costos inesperados en un futuro.

Enfermería es una profesión que tiene como base la atención al hombre sano o enfermo, la familia y la comunidad como unidad biopsicosocial, bajo un saber científico y práctico; dentro de sus funciones en cualquier medio donde desempeñe su trabajo, la enfermera desarrolla: una labor asistencial, dentro y fuera de un hospital, docente, impartiendo conocimientos, administrativa en los cargos conferidos e Investigadora que le permite aportar nuevos conocimientos en el campo de la salud.

ESLAVA, Panamá, (2008), en su artículo “Coaching en la gestión del capital Humano”, publicado en la Revista Visión Humana de Panamá, enfatiza que “Los empleados son primero”, refiriendo que las organizaciones modernas que alcanzan el éxito son auténticas muestras de la expansión del calor humano, el trabajo en equipo, la formación y creatividad de su gente.

Según Berenstein, (2010), a nivel internacional en su artículo “Una dosis de Energía”, menciona los casos de empresas como: Southwest Airlines, quienes tiene como política considerar a sus empleados como sus primeros clientes, e IKEA, es considerada como una de las empresas más éticas del 2007 por la manera de tratar a sus empleados.

Hace referencia en su artículo “Fanáticos de la Innovación: Tom Peters”, cuando el capital y la tecnología son accesibles a todos por igual, lo que marca la diferencia es la calidad del capital humano. Sin embargo, uno de los mayores errores de las organizaciones es no considerar a los clientes internos, olvidando que ellos reflejan los valores, calidad y el servicio que otorga la empresa; sin embargo, el clima laboral es ignorado por la mayoría de las organizaciones (Berenstein, 2011).

Por su parte (Álvarez, 2000); aplicó el cuestionario de motivación para el trabajo, donde dice que el gerente público posee como máxima condición motivacional interna, el poder; mientras que para el gerente privado es la autorrealización y el logro. Otros estudios demuestran que a mayor motivación, los trabajadores poseen mayor eficacia y compromiso con la organización donde trabajan.

Vasquez Sosa, (2006) muestra sus resultados realizados en su estudio nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral de las enfermeras en el Hospital Arzobispo Loayza, donde reporta que más del 50 % del personal de enfermería se encuentra poco motivado y se relaciona con insatisfacción laboral en un 50 %.

El Hospital Daniel Alcides Carrión de Tacna no es ajeno a estas proyecciones, no cuenta con estudios visibles que permita conocer cuál es la situación actual del hospital, en cuanto a las percepciones de los trabajadores, lo que incluye su satisfacción y su sentido de pertenencia. En el año 2010 se desarrolló una encuesta de satisfacción laboral, pero no se dieron a conocer los resultados, así mismo se realizan encuestas a los usuarios externos, sobre la atención recibida, pero no se dan a conocer los resultados que permitan medir el grado de satisfacción o insatisfacción.

Este Hospital cuenta con 105 profesionales de enfermería y 123 técnicos en enfermería, distribuidos por los diferentes servicios hospitalarios, cumpliendo labor asistencial las 24 horas, en turnos de mañana, tarde y noche. Si bien es cierto la infraestructura hospitalaria se ha ampliado por la demanda el cual se va incrementado en 5 a 10 % por

año, la apertura de nuevos servicios como lo es sala de quimioterapia y oncología, demandan mayor atención y los profesionales de enfermería tienen que lidiar con los pacientes, los insumos, los familiares, los jefes, los procedimientos, las relaciones interpersonales y los procesos propios del servicio. Esto hace que el personal se sienta desmotivado lo que se refleja en la atención que brinda. Se percibe en el personal de enfermería descontento, mal humor, agotamiento, escasa creatividad para las actividades relacionados al cuidado, generando un escenario de trabajo rutinario, monótono con incremento de descansos médicos y algo muy importante aún, se observa un sinnúmero de quejas de usuarios y familiares por la atención recibida. De ahí surgen varias preguntas: ¿Qué está pasando con el personal de enfermería?, ¿Qué hacer frente a ello?, ¿Falta motivación?, ¿El clima organizacional no es agradable?

Conscientes de lo anterior, el presente estudio tiene por objetivo determinar la influencia del clima organizacional en la motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, EsSalud, Tacna, 2014.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿Cómo influye el clima organizacional en la motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, EsSalud, Tacna, 2014?

1.2.2 Problemas específicos:

- a) ¿Cuál es el nivel del clima organizacional del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, EsSalud, Tacna, 2014?
- b) ¿Cuál es el nivel de motivación laboral que tiene el personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, EsSalud, Tacna, 2014?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La acreditación y la calidad de los servicios apremian mejorar el clima organizacional para poder evaluar el rendimiento del personal de salud y lograr las metas propuestas dentro de la institución, obteniendo un cliente satisfecho y recuperado. Así se ve que las empresas que se desenvuelven en un buen clima laboral logran un excelente nivel de productividad y rendimiento en sus colaboradores.

Actualmente se pone mucho énfasis en la satisfacción del usuario externo, la calidad de atención, pero las gerencias han dejado de lado a su potencial humano y persisten en mantenerse al margen de las necesidades propias de su personal. Sin embargo, este debe tener un papel protagónico y proactivo dentro de la motivación de sus trabajadores, por lo que se hace necesario establecer un seguimiento y control del personal, con el fin de conocer si están cumpliendo con las expectativas de la organización y medir si la organización está cumpliendo con las expectativas del personal.

La motivación es el primer paso que nos lleva a la acción, es un motor que se pone en movimiento mediante el estímulo. Mientras una conducta instintiva no requiere voluntad por parte del sujeto, la conducta motivada sí. En esto radica la importancia del estudio y su relación con la motivación del personal de enfermería. El papel de las enfermeras ocupa un importante lugar dentro del funcionamiento y desarrollo de los centros hospitalarios, ya que permanecen con los usuarios las 24 horas del día, lo que genera un vínculo cercano desde su ingreso hasta su alta, del cual generará un cliente satisfecho con la atención recibida. A mayor motivación, más fidelización, menor

ausentismo laboral, mejora la calidad asistencial y la relación entre el equipo de salud.

Estudios de investigación demuestra que solo un 20 % se siente motivado en su trabajo, otros estudios demuestran que más del 50 % de los usuarios externos no se sienten satisfechos con la atención recibida en los centros hospitalarios, así mismo, la percepción que ellos tienen del personal de enfermería no es gratificante por que manifiestan que a mayor edad menos disponibilidad para la atención.

Al proponer esta investigación se busca conocer el nivel de motivación y el clima laboral, para luego establecer un programa que genere un trabajador motivado, que sea eficaz y más responsable, además de abonar con ello a obtener y propiciar un mejor ambiente laboral incrementando la satisfacción de sus colaboradores y pacientes atendidos.

1.4. OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General:

Determinar la influencia del clima organizacional en la motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, EsSalud, Tacna. 2014.

1.4.2 Objetivos Específicos:

- a) Describir el nivel del clima organizacional del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, EsSalud, Tacna. 2014.
- b) Determinar el nivel de motivación laboral que tiene el personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, EsSalud, Tacna. 2014.

1.5. HIPÓTESIS

El clima organizacional influye en la motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, EsSalud, Tacna. 2014.

1.6. VARIABLES

1.6.1. VARIABLE INDEPENDIENTE: Clima organizacional, 9 dimensiones:

- **Estructura:** Percepción de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, reglas, trámites.
- **Responsabilidad:** Percepción sobre su autonomía en la toma de decisiones.
- **Recompensa:** Percepción sobre la recompensa recibida por su trabajo.
- **Riesgo:** Percepción al sentimiento que poseen sobre los desafíos que se le imponen.
- **Calidez:** Percepción sobre la posibilidad de un ambiente de trabajo grato y con buenas relaciones.
- **Normas:** Percepción sobre las normas de rendimiento de la empresa, estándares de desempeño.
- **Cooperación/apoyo:** Percepción sobre la presencia de un espíritu de ayuda dentro de la organización.
- **Conflicto:** Sentimiento de los jefes y colaboradores en oír opiniones y esclarecer problema.
- **Identidad:** Sentimiento de pertenencia de los trabajadores hacia la organización.

1.6.2. VARIABLE DEPENDIENTE: Motivación, 5 dimensiones:

- **Variedad de destrezas:** Número y diversidad de habilidades requeridas para llevar a cabo actividades durante su desempeño.
- **Identidad con la tarea:** Grado en que el puesto implica terminar una unidad completa del trabajo identificable en el producto o servicio final.
- **Importancia de la tarea:** Impacto que el puesto tiene sobre otras personas, dentro y fuera de la organización.
- **Autonomía:** Grado de independencia para planificar y llevar a cabo su trabajo.
- **Retroalimentación:** Grado de información directa que recibe el personal sobre el resultado y rendimiento de su trabajo.

1.6.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADOR | ESCAL. MEDIC. | INSTRUMENTO |
|--|---|--|-----------------------|--|
| <p>CLIMA ORGANIZACIONAL: Es el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados.</p> | <p><u>9 dimensiones:</u> 1.Estructura 2.Responsabilidad 3.Recompensa 4.Riesgo 5.Calidez 6.Estándares de desempeño: Normas 7.Cooperación/apoyo 8.Conflicto 9.Identidad</p> | <p>4 niveles: Desfavorable: 0 - 53 Poco favorable: 54 – 106 Favorable: 07 – 159 Excelente: 160 – 212</p> | <p>Ordinal</p> | <p>Cuestionario de clima Organizacional basado en Litwin y Stringer modificado por Echezuria y Rivas (2001). En escala de Likert Las categorías de respuesta lo componen: Muy de acuerdo (MA) - 4 De acuerdo (A) - 3 En desacuerdo (D) - 2 Muy en desacuerdo (MD) - 1</p> |
| <p>MOTIVACIÓN LABORAL: La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados.</p> | <p><u>5 dimensiones</u>, llamado Potencial Motivacional del Puesto. (PMP). 1.Variedad de destrezas 2.Identidad con la tarea. 3.Importancia de la tarea. 4.Autonomía. 5.Retroalimentación.</p> | <p>Nivel de motivación del profesional de Enfermería: ♦ Optima: 88 - 110 ♦ Media: 72 - 87 ♦ Baja: 22 - 71</p> | <p>Ordinal</p> | <p>Cuestionario de escala Likert, Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham con la finalidad de valorar la Motivación (1980). Validado por Vásquez, Shirley (2006) Categorías de respuesta: Siempre - 5 Casi Siempre - 4 A veces - 3 Pocas veces – 2 Nunca – 1</p> |

Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

VASQUEZ, Sheyla, (2006). **Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima.** Reporta que más del 50 % del personal presenta motivación media donde se destaca las dimensiones de identidad y autonomía, así mismo, la satisfacción laboral tiene nivel medio (53,8 %), observando que la motivación y la satisfacción laboral están relacionados.

YAPO, Mónica (2007). **Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud en el centro de salud de Ciudad Nueva, Tacna.** Nos reporta que el 76,27 % valora el clima como inadecuado, sin embargo, el 55,93 % se encuentra satisfecho con su trabajo, concluyendo que el clima organizacional no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral del personal de salud de dicho centro de salud.

CHIANG, María (2007). **Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal, Hospital Tipo I, Chile;** concluye que el nivel destacado que logra el clima organizacional se ve fortalecido por una percepción favorable en las relaciones humanas tanto en funciones administrativas como en el nivel de la interacción social, estos aspectos son importantes ya que constituye un excelente potencial para el cambio organizacional.

ARREDONDO, Digna (2008). **Inteligencia emocional y clima organizacional en el Hospital Felix Mayorca Soto, Lima;** donde concluye de que no existe correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional; sin embargo, se encuentra que la Inteligencia Emocional participa indirectamente en él, de acuerdo a sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional.

PUMA, Ines (2009) **Características del clima organizacional asociadas a la eficacia de los trabajadores del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguin Escobedo, Arequipa.** Quien concluye que entre las consecuencias positivas, nombra: el logro, afiliación, poder, productividad, eficacia, baja rotación, satisfacción, adaptación e innovación del personal y entre las consecuencias negativas, señala: la

inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca innovación, baja productividad, ineficacia. Otra apreciación interesante lo constituye el hecho de que el buen clima organizacional, está fundamentado en los excelentes canales de comunicación que la organización dispone a sus miembros, así como la confianza mutua.

CORTES, Nelsy (2009). **Diagnóstico del clima organizacional, Hospital Dr. Luis F. Nachón, Xalapa, Veracruz, México.** Concluye que el clima organizacional en este hospital no es satisfactoria, donde las autoridades no favorecen la iniciativa de los trabajadores, no hay un reconocimiento por su desempeño y las condiciones de trabajo no son buenas lo que conlleva a no tomar una actitud de cambio, ni compromiso por mejorar.

CHANG, América (2010). **Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClellan, en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima.** Concluye que el grado de motivación laboral en la mayoría de los médicos participantes fue alto. La edad y el tiempo de servicio en la institución son variables que influyen directa y positivamente en el grado de motivación laboral. En los médicos

contratados, con menor tiempo y menor edad, la motivación es menor. El tipo de necesidad predominante entre los participantes fue muy heterogénea, existiendo una amplia mayoría con necesidad de logro (75 %), seguida por las necesidades de afiliación (14 %) y poder (11 %).

VILLARREAL, Sadot (2010). **Satisfacción del usuario externo y la motivación del personal de salud del servicio de emergencia Hospital I Santa Rosa de Piura, Piura.** El cual concluye que los factores motivacionales de los usuarios internos tienen una importancia relativa del 52,5 % de la población insatisfecha con un índice de insatisfacción de 13,3 % y los factores extrínsecos tienen un 52,3 % de insatisfacción de usuarios con un índice de 19,6 %, el cual se ve expresada en el déficit de motivación que se ve reflejada por las quejas de los usuarios externos.

ROJAS, M (2010). **El clima laboral en las unidades de hemodiálisis en México, México.** Donde se observó correlaciones significativas entre el clima laboral y los indicadores de calidad de la atención, en nueve de las 14 variables hubo diferencias significativas por tipo de unidad con una mejor percepción del clima laboral en las unidades privadas y una peor percepción en las unidades de la seguridad social en

donde la percepción del clima laboral descansa sobre la organización y diseño de las instituciones.

FERRARI, Nathalia (2013). **Clima laboral y motivación del personal en el servicio de cirugía y quemados del Hospital Central – Instituto de Previsión Social de Asunción, Paraguay.** Concluyendo que los trabajadores se motivan más por causas de origen externo como los reconocimientos, premios, gratificaciones, ascensos que los de origen intrínseco como la madurez personal y profesional. Se puede evidenciar en los diferentes estudios la importancia que tiene conocer el clima organizacional y la motivación ya que estas influyen directamente sobre la satisfacción del usuario interno, y por ende contribuirá en mejorar la calidad de atención, obteniendo un usuario satisfecho. Se hace necesario la participación del departamento de enfermería en la implementación de estrategias orientadas a acrecentar y fortalecer la motivación y satisfacción de su personal.

2.2. MARCO TEÓRICO

Las investigaciones vinculadas al tema reportan una directa asociación entre las variables clima organizacional y motivación donde

hay un nivel óptimo de funcionamiento en cada una de ellas en entidades exitosas.

El clima organizacional es una de las partes más importantes de toda empresa y algo que pueden corregir los directivos y/o gerentes. El clima organizacional depende del grado de motivación de los colaboradores para que puedan desempeñar sus labores satisfactoriamente. Un ambiente laboral ameno, con una cultura empresarial que promueva el sentido de pertenencia y el compromiso con las tareas, será siempre una ventaja competitiva para las empresas, ya que la calidad, la productividad y el mejor desempeño de los trabajadores tiene una relación directa con el ambiente que gira a su alrededor.

2.2.1. El Hospital como organización

DAFT, I. (2005) en su libro teoría y diseño organizacional, define a las organizaciones como entidades sociales que están dirigidas al alcance de metas diseñadas con una estructura previamente analizada, donde se trabaja en coordinación y que está vinculada al medio ambiente. Una de las características principales, de las organizaciones es que están formadas por personas y las relaciones interpersonales se dan con el fin de desempeñar acciones que ayuden al logro de sus metas.

El autor menciona las funciones que una organización debe de cumplir:

- Reunir recursos para alcanzar las metas y resultados.
- Producir bienes y servicios con eficiencia.
- Facilitar la innovación.
- Utilizar productos modernos y tecnologías.
- Adaptarse e influir en un ambiente cambiante.
- Crea valor para los propietarios, clientes y empleados.
- Acomodarse a los desafíos constantes de diversidad, ética, patrones de desarrollo profesional, motivación y coordinación de los empleados.

Según la OMS, (2014), los hospitales son un componente importante del sistema de atención de salud, son instituciones sanitarias que disponen de personal médico y otros profesionales organizados, y de instalaciones para el ingreso de pacientes que ofrecen servicios de salud y otros relacionados con él, durante las 24 horas del día los 7 días de la semana.

Los hospitales ofrecen una gran diversidad de servicios de salud, de convalecencia y de cuidado paliativo, con los medios diagnósticos y terapéuticos necesarios para responder a manifestaciones agudas y

crónicas debido a enfermedades, traumatismos o anomalías genéticas, de ese modo generan información esencial para la investigación, la educación y la gestión.

ASENJO, M, (2006), en su libro *Gestión Diaria del Hospital*, dice que un hospital es parte integrante de una organización médica y social cuya misión consiste en proporcionar a la población una asistencia médico sanitaria completa, tanto curativa como preventiva, cuyos servicios llegan hasta el ámbito familiar. En este contexto, los hospitales son organizaciones como cualquiera, en donde es necesario el logro de objetivos, formada por personas que ayudan y cooperan para el alcance de estos, con una estructura orgánica perfectamente planeada, de acuerdo a las necesidades del ambiente, y que cumple ciertas funciones, como es la producción de servicios.

En el Perú un hospital constituye una organización que produce servicios de salud, en el que se desarrollan procesos múltiples y complejos. Se tiene la siguiente caracterización del Hospital como una visión de futuro (Documento Técnico: Modelo de Gestión Hospitalaria del MINSA-Perú, 2010):

- El hospital peruano orienta sus servicios hacia el usuario y los resultados, con una gestión flexible, autogestionaria y transparente.
- Pertenece a una red de atención y se gestiona con un enfoque de red, apoya tanto clínica como logísticamente a los otros establecimientos de la red y viceversa.
- Incorpora personal al hospital y lo evalúa periódicamente basado en méritos y desempeños con criterios de calidad y productividad, respetando los derechos laborales.
- Tiene un programa de actualización y educación continua para su personal, este programa es parte de la certificación.
- Respeta los derechos de los pacientes.
- El hospital está acreditado dentro de su nivel y categoría.
- Tiene un programa de incentivos que estimulan la calidad, la seguridad y la productividad.
- Ejecuta un programa de gestión de riesgos y prevención de eventos adversos en la atención.
- Todo usuario tiene un equipo de salud y médico tratante.

El Hospital Daniel Alcides Carrión es una organización de Salud, que concentra su población en adultos y creciente grupo de tercera edad del total de asegurados de la región Tacna.

2.2.1.1. El Departamento de enfermería

BALDERAS, M, (2008). Lo considera como el núcleo del hospital y lo conceptúa como: Parte integrante de una institución sanitaria, que presta un servicio de enfermería eficiente, eficaz y oportuna al paciente, la familia y la comunidad.

Se caracteriza por:

- Prestar servicio ininterrumpido las 24 horas del día los 365 días del año.
- Concentrar el personal que representa la mayoría del total de trabajadores.
- Integrar las acciones del equipo de salud para ser proporcionadas al paciente.
- Coordinar las acciones del equipo de salud que demande la atención médica que requiere el paciente.
- Proporcionar atención de enfermería, con base en el proceso de enfermería que permita la toma de decisiones constantes de acuerdo con la valoración diagnóstica.
- Proporcionar al paciente y familiares educación para el autocuidado responsable de su salud.

Las funciones administrativas se clasifican en:

- Dirigidas al personal

○ ***De planeación:***

- Investigación de recursos y necesidades.
- Establecimiento de un diagnóstico situacional.
- Determinación del plan general de trabajo.
- Coordinación de programas especiales.
- Determinación del presupuesto, cálculo del personal.

○ ***De organización:***

- Descripción de puestos y jerarquías.
- Elaboración de organigramas.
- Elaboración de manuales.
- Elaboración de diagramas de flujo.
- Distribución de personal.
- Determinación de los sistemas de trabajo.

○ ***De integración:***

- Diagnóstico de necesidades de enseñanza.
- Selección de personal para su desarrollo.
- Ejecución de programas, enseñanza continua y adiestramiento.

○ ***De dirección:***

- Manejo y administración de personal.

- Ejecución de entrevistas.
- Toma de decisiones.
- Distribución y movimiento de personal.
- Establecer sistemas de comunicación.
- Propiciar y establecer el ambiente para elevar la productividad.
- Dirigir el trabajo en equipo.
- **De control:**
 - Supervisión y evaluación del personal.
 - Establecimiento de formatos para el control.
 - Establecimiento de medidas disciplinarias.
 - Elaboración de informes.
 - Determinación de normas y reglamentos.
 - Aplicación de incentivos y sanciones.
 - Elección de instrumentos para la evaluación.
- **Dirigidas al paciente**
 - **De planeación:**
 - Establecer diagnósticos de enfermería.
 - Elaboración de planes de atención de enfermería.
 - **De organización:**
 - Determinar el sistema de trabajo.
 - Definir funciones para la atención de enfermería.

- **De integración:**

- Reunir el material y equipo necesario para la atención de enfermería.
- Seleccionar el material y equipo más adecuado para la prestación del servicio.
- Proporcionar el mantenimiento necesario al material y equipo.

- **De dirección:**

- Dirigir las acciones para ejecutar los P.A.E.
- Tomar decisiones en la ejecución del tratamiento de enfermería.
- Mantener la comunicación constante con el equipo de salud.

- **De control:**

- Supervisión y evaluación de la atención de enfermería proporcionada.
- Diseño de notas e informes de la atención de enfermería.
- Actualizaciones de kardex y notas de enfermería.

- **Dirigidas a los servicios**

- **De planeación:**

- Investigación de recursos y necesidades de material, equipo, instrumental, área física.
- Elaboración de diagnóstico situacional.
- Programar la optimización de recursos.
- Elaboración de presupuestos.

- **De organización:**

- Asignar personal responsable del cuidado de material, equipo, instrumental, área física y papelería.
- Elaborar manuales y diagramas para asegurar la adecuada utilización de los recursos materiales

- **De integración:**

- Seleccionar los recursos materiales para su reemplazo, mantenimiento y conservación.
- Elaboración y actualización de inventarios.
- Elaboración y manejo de diversas formas de adquisición y almacenamiento de recursos materiales.

- **De control:**

- Elaboración de informes y reportes.
- Evaluación de la higiene ambiental.
- Aplicación de medidas disciplinarias en la existencia o mal uso de los recursos.

Organización del departamento de enfermería

La organización del departamento de enfermería depende del sistema de organización adoptado por la institución. El modelo más usual es lineal. El puesto de mayor jerarquía es el jefe de enfermeras. Es

importante contar con sub-jefaturas en los tres turnos, a través de subjefes y/o supervisoras de enfermería. Los diferentes servicios de enfermería cuentan a su vez con jefes de piso, dependen directamente de las supervisoras, coordinan y distribuyen al personal profesional y no profesional, se encargan de definir el sistema de trabajo, asignar y distribuir pacientes y son las responsables de la atención directa a éstos. El último puesto es el de auxiliar de enfermería y se supone que sus actividades son de apoyo a las profesionales de enfermería.

Sistemas de trabajo en enfermería:

a. Sistema de trabajo por paciente: Cuando se cuenta con recursos humanos suficientes, el método de elección es el sistema de trabajo por paciente. Consiste en distribuirle al personal un número determinado de pacientes, los cuales se clasifican según el grado de complejidad. Como ventajas están: atención integral, favorece la interrelación enfermera paciente y cuidado continuado.

b. Sistema de trabajo por funciones: Cuando el personal es insuficiente se asigna las actividades rutinarias, las cuales se distribuyen de manera equitativa. El propósito es realizar con rapidez las actividades urgentes, se debe aplicar para fines educativos, para lograr destrezas y habilidades.

Una desventaja: despersonaliza la atención de enfermería e impide el proceso de evaluación.

c. Sistema de trabajo mixto: Se asigna el trabajo por pacientes y por funciones. Se asignan los pacientes que se encuentran delicados y con tratamientos especiales.

d. Sistema de trabajo en equipo: Es el que tiene mayores posibilidades de éxito, a quienes se les encarga un número determinado de pacientes desde su ingreso hasta su egreso. El liderazgo del grupo es asumido por el profesional, quien es el responsable directo. Requiere saber administrar al personal y efectuar una correcta delegación de funciones y de la autoridad correspondiente, dentro de sus ventajas: Brinda atención integral, fomenta las buenas relaciones, se valora la calidad de la atención, se determina las responsabilidades, pueden aplicarse métodos de control.

Supervisión y evaluación en enfermería

La supervisión es función primordial de jefes, subjefes, supervisoras y coordinadoras de servicio y esta se realiza conforme a niveles administrativos: ejemplo la supervisión de nivel operativo

corresponde a las coordinadoras de servicio. Los propósitos de la supervisión son:

- Proporcionar atención de enfermería de calidad.
- Promover el desarrollo del personal supervisado.
- Mantener la disciplina y el interés por el trabajo.
- Optimizar los recursos humanos y materiales.
- Crear un ambiente favorable a la productividad.
- Asegurar el logro de objetivos institucionales.

Métodos y medios de supervisión:

- a. Supervisión directa: a través de observaciones, recorrido, entrevistas y enseñanzas.
- b. Supervisión indirecta: a través de registros usuales en enfermería, estadísticas, expedientes de personal, instrumentos técnico-administrativos, informes y planes de atención.

Características del trabajo profesional de enfermería

A lo largo del tiempo, enfermería se ha desarrollado como ciencia y arte modificando su modelo del cuidado frente a las necesidades de nuestra sociedad cambiante a medida que evoluciona permanentemente. Es así que la enfermería como vocación de servicio está dedicada al

bienestar social, en cooperación con otras disciplinas, su mística es el cuidado del hombre en todos los aspectos físico, mental, emocional, social y espiritual. Su ejercicio profesional tiene como propósito y compromiso ayudar a que las personas obtengan, conserven y restablezcan su salud. Por ello se requiere el fortalecimiento permanente de sus actitudes y motivaciones laborales para poder establecer una comunicación asertiva con su entorno.

En el Reglamento de la Ley del Trabajo del Enfermero N°. 27669, menciona que la enfermera (o), como profesional de la ciencia de la salud, interviene en la prestación de los servicios de salud integral, en forma científica, tecnológica, sistemática y humanística, esta última implica características personales que son retroalimentadas positivamente cuando se percibe satisfacción personal y profesional.

2.2.2. Clima Organizacional

El clima de una organización es complejo, en él intervienen múltiples variables: Contexto social, condiciones físicas, la estructura formal de la organización, los valores y sus normas vigentes, los grupos formales e informales que subsisten, la cultura organizacional, las percepciones que los miembros de los distintos grupos tienen entre sí,

etc. Todas estas variables han de ser consideradas desde una perspectiva globalizante, que se traduce en las percepciones que tienen los miembros de la organización, así como del significado que para ellos tiene el trabajar en las condiciones que la organización les ofrece. Los primeros estudios sobre clima organizacional fueron realizados por Litwin, en la década de los treinta. Este autor acuñó el concepto de "Atmósfera Psicológica", la que sería una realidad empírica, por lo que su existencia podría ser demostrada como cualquier hecho físico.

Según (LITWIN, G. & STRINGER, 1980), estudió el clima como una realidad empírica, hizo un experimento para ver el efecto en el comportamiento de tres tipos distintos de atmósfera, inducidas expresamente a través de la utilización de estilos de liderazgo: autocrático, paternalista y democrático. Estos estudios probaron que el clima es más poderoso que la reacción adquirida previamente, cambiando el comportamiento de sus miembros, después de un estudio exhaustivo de las diferencias individuales de los miembros del grupo concluyen que las diferencias en el comportamiento observado se atribuyen a diferencias en la atmósfera creada, más que las características constantes de sus miembros.

Por su parte (LIKERT, 2009), sostiene que en la percepción del clima de una organización influyen variables tales como estructura de la organización y su administración, reglas y normas, toma de decisiones, etc.; variables causales. Otro grupo de variables son intervinientes y en ellas se incluyen las motivaciones, las actitudes y la comunicación. Finalmente, indica que la última variable es dependiente de las dos anteriores y se refieren a los resultados obtenidos por la organización (productividad, ganancias y pérdidas logradas por la organización).

Estos tres tipos de variables influyen en la percepción del clima, por parte de los miembros de una organización. Sostiene también que los comportamientos y actitudes de las personas son una resultante de sus percepciones de la situación y no de una pretendida situación objetiva. Esta posición es consistente con el conocido teorema de Thomas: *“Lo que los hombres definen como real se torna real en sus consecuencias”*, no tiene sentido, entonces, hablar de un clima organizacional si este no es estimado desde la experiencia de los hombres que pertenecen a la organización, lo que con sus decisiones dan vida a la organización, y que con sus acciones determinan un cierto clima laboral.

DRESSLER, (1993), considera que el clima organizacional es el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman.

CHIAVENATO, (2002), la gran complicación de la tarea administrativa surge por las múltiples extensiones del ser humano. El hombre piensa, se motiva, siente, aprende, tiene capacidad de pronunciar sus ideas y emociones (comunicación) y necesita permanentemente de nuevos incentivos (siendo el salario apenas uno de ellos) que lo estimulen. En tal sentido, destaca que a diferencia de quienes lo especulan como una simple extensión de la máquina, el hombre también busca obtener el respeto, la estima y la valoración de los otros, mostrando profunda insatisfacción en el caso contrario. En su trabajo el hombre manifiesta sus sentimientos, propios de la naturaleza humana: amor, odio, ira, compasión, piedad, amistad, coraje, etc. Los cuales, en mayor o menor medida, influyen su tarea.

ANZOLA, (2003), opina que el clima se refiere a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los individuos tienen con

respecto a su organización, que a su vez influyen en la conducta de los trabajadores, diferenciando una organización de otra.

MENDEZ Alvarez, (2006), refiere al clima organizacional como ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales y cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud; determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. De ello se define al clima organizacional como las percepciones compartidas que tienen los miembros de una organización acerca de los procesos organizacionales, tales como las políticas, el estilo de liderazgo, las relaciones interpersonales, la remuneración, etc. Es importante recordar que la percepción de cada trabajador es distinta y ésta determina su comportamiento en la organización, por lo que el clima organizacional varía de una organización a otra.

ROUSSEAU, (1990), ha hecho una diferenciación conceptual entre cuatro tipos de clima:

- **Clima psicológico:** Es básicamente la percepción individual no agregada del ambiente de las personas. La forma en que cada uno de sus empleados organiza su experiencia del ambiente. Las diferencias individuales tienen una función sustancial en la creación de percepciones, al igual que los ambientes inmediatos o próximos en los que el sujeto es un agente activo.

- **Clima agregado:** Implica las percepciones individuales promediadas en algún nivel formal jerárquico (Por ejemplo: trabajo en grupo, departamento, división, sector, organización, etc.). Los climas agregados se construyen en base a la pertenencia de las personas a alguna unidad identificable de la organización formal o informal y un acuerdo o consenso dentro de la unidad respecto a las percepciones.

- **Clima colectivo:** Surgen del consenso entre individuos respecto a su percepción de los contextos del comportamiento; sin embargo, a diferencia del clima agregado, se identifican los climas colectivos tomando las percepciones individuales de los factores situacionales y combinándolas en grupos que reflejen resultados parecidos del clima. En el caso del clima colectivo, se dice que las interacciones

desempeñan un papel importante en la determinación de las percepciones compartidas.

- **Clima organizacional:** La aparente distinción hecha en las investigaciones actuales del clima entre lo que se denomina clima organizacional, en contraposición a la estructura organizacional u otras interpretaciones que pueden evaluarse a través de las percepciones individuales; es que el clima refleja la orientación de los miembros de la organización (interior) a diferencia de las categorías analíticas de quienes no pertenecen a la organización (exterior); sin embargo, el clima organizacional puede considerarse un descriptor de los atributos organizacionales, expresados en términos que caracterizan las experiencias individuales con la organización.

Las variables consideradas en el concepto de clima organizacional son:

- **Ambiente físico:** Espacio físico, condiciones de ruido, contaminación, instalaciones, maquinarias, etc.
- **Variables estructurales:** Tamaño de la organización, estructura formal, estilo de dirección, etc.

- **Ambiente social:** Compañerismo, conflictos entre personas o entre departamentos, comunicaciones, etc.
- **Variables personales:** Aptitudes, actitudes, motivaciones, expectativas, etc.
- **Variables propias del comportamiento organizacional:** Productividad, ausentismo, rotación, satisfacción laboral, tensiones, estrés, etc.

En consecuencia, el clima organizacional se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización, respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

Instrumentos para medir el clima organizacional:

Una medida rápida del clima de una organización puede conseguirse a través de las tasas de ausentismo y rotación. Para el diagnóstico de clima organizacional existen instrumentos:

- **El cuestionario de LIKERT**, (2009), sigue teniendo bastante aplicación en trabajos de consultoría. Considera como dimensiones: Estilo de

autoridad, esquemas motivacionales, comunicaciones, procesos de influencia, procesos de toma de decisiones, procesos de planificación, procesos de control, objetivos de rendimiento y perfeccionamiento.

- **El Cuestionario desarrollado por Pritchard & Karasick, (1987)**, se basa en once dimensiones: Autonomía, conflicto, cooperación, relaciones sociales, estructura, remuneración, rendimiento, motivación, estatus, centralización de la toma de decisiones y flexibilidad de innovación.

- **Según Litwin & Stringer, (1980)**, proponen un esquema de clima organizacional que se ajusta en gran medida a los elementos que tienen en común las distintas definiciones de los investigadores mencionados. Además, consideran a la motivación como una consecuencia del clima organizacional que a su vez repercute en el comportamiento humano. Para medir el clima organizacional, ellos han elaborado un cuestionario especial que luego fue perfeccionado para su administración y adaptación en los estudios que realizaron sobre clima organizacional. Para la construcción del cuestionario Litwin y Stringer usaron nueve dimensiones:

- **Estructura:** Sentimiento de los empleados o trabajadores respecto a las restricciones, número de reglas, controles y procedimientos que existen. Hay énfasis en la estructura formal.

- **Responsabilidad:** Sentimiento por parte de los trabajadores de ser su propio Jefe, para poder tomar sólo las decisiones y no tener que consultar cada paso a los superiores.
- **Recompensa:** Sentimiento de ser recompensado por el trabajo bien hecho. Énfasis en la utilización del premio en lugar del castigo.
- **Riesgo:** Sentido de riesgo y desafío en el trabajo y en la organización.
- **Calidez:** Percepción de una buena confraternidad general. Énfasis en la prevaecía de la amistad y de grupos sociales.
- **Apoyo:** Percepción de la ayuda mutua de los directivos y empleados de la organización. Énfasis en el mutuo apoyo para enfrentar los problemas.
- **Normas:** Percepción de la importancia de las metas y exigencias en el rendimiento laboral. Énfasis en hacer un buen trabajo.
- **Conflicto:** Sentimiento que los directivos prestan atención a las opiniones de los trabajadores, aunque estas sean divergentes de su punto de vista. Tratar los problemas en forma abierta.
- **Identidad:** Sentimiento de pertenencia a una empresa y de considerarse valioso dentro del grupo de trabajo.

Para la presente investigación se ha utilizado la Escala de Percepción de Clima Organizacional basada en Litwin y Stringer,

adaptado y validado por (Echezuria & Rivas, 2001), que consta de 53 ítems y mide las nueve dimensiones descritas anteriormente.

2.2.3. Motivación

Diariamente se observa cómo algunas personas, motivadas por las labores que realizan, actúan positivamente frente al trabajo incluso en situaciones adversas, mientras otras permanecen siempre negativas e insatisfechas con las actividades que desarrollan. Surge entonces la necesidad de definir qué es la motivación y reconocer la importancia que tiene en el desempeño laboral.

McCLELLAN, (1989), motivación es “La pasión por lograr algo” y está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

OLIVERO, L, (1997), psicóloga clínica que estudió la motivación laboral en Buenos Aires - Argentina, considera que la “Motivación es la combinación entre los deseos y energías de la persona para alcanzar una meta”. Señala que “las personas pueden ser motivadas por creencias, valores, intereses, miedos, entre otras causas o fuerzas; y que algunas de estas fuerzas pueden ser internas, como: las necesidades, los intereses

y las creencias; o externas como: el peligro y el medio ambiente. Por lo tanto, la motivación de una persona depende de: la fuerza de la necesidad y/o la percepción que se tiene de una acción para ayudar a satisfacer cierta necesidad. La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares.

En el contexto organizacional, uno de los temas centrales del comportamiento es la motivación, proceso psicológico por excelencia, equivalente en importancia a lo que sería el proceso de poder, desde la perspectiva sociológica. Desde una perspectiva interdisciplinaria, poder y motivación son procesos complementarios, que interactúan y que explican la dinámica del ajuste recíproco entre individuo y organización, para conseguir los objetivos mutuos de eficacia y calidad de vida laboral.

MORENO, J, (2002), publicó lo que consideró las cuatro “Leyes de la motivación”:

- ***Ley de la avalancha o "bola de nieve"***: Nuestra motivación crece progresivamente a medida que vemos aproximarnos a la meta deseada.

- **Ley de la necesidad dominante:** Cuando tenemos un conflicto entre varias motivaciones, excluyentes entre sí, optamos por la más apremiante.
- **Ley de la precocidad:** Las motivaciones nos impulsan a la acción más intensamente cuanto más precozmente aparecen en nuestro desarrollo individual.
- **Ley de la frustración reforzadora:** Cuando algo nos impide momentáneamente realizar nuestros deseos, se redobra nuestro interés por conseguirlo.

Teorías que estudian la motivación:

Teorías de Contenido Motivacional:

- **MASLOW, A,** (2014), fisiológica, seguridad, social, estima y autorrealización.

La pirámide de Maslow es una teoría simplista y no muy precisa de la motivación humana, no todo el mundo avanza a través de las cinco necesidades en orden jerárquico. Pero Maslow hizo tres contribuciones relevantes. Primera: identificó categorías importantes de necesidades, que pueden ayudar a los directores y gerentes a crear reforzadores positivos eficaces como son las alabanzas, cartas de reconocimiento,

evaluaciones favorables de desempeño, aumentos de sueldo entre otras. Segunda: es útil pensar en dos niveles generales de necesidades, en los cuales las inferiores deben satisfacerse antes que las superiores se vuelvan importantes. Tercera: sensibilizó a los directivos sobre la importancia del crecimiento personal y la autorrealización. Estos niveles son jerarquizados conforme a su importancia:

a. Fisiológicas: Son necesidades básicas para el sustento de la vida humana como el hambre, la sed, el sexo, el frío, el sueño entre otros.

b. Seguridad: Son necesidades para librarse de riesgos físicos y del temor a perder el trabajo, la propiedad, que constituye lo emocional.

c. Sociales: Son necesidades de pertenencia, de ser aceptados por los demás, con afecto y amistad.

d. Estima: Se desea la estimación propia como la de los demás, respeto a uno mismo, autonomía, logro, estatus, reconocimiento y atención.

e. Autorrealización: Se trata del deseo de llegar a ser lo que es capaz de ser, de optimizar el propio potencial y de realizar algo valioso.

.

- **ALDERFER, C, (2011),** crecimiento, relaciones y existencia.

El grupo de existencia se refiere a la provisión de los elementos básicos para la supervivencia humana y alude a aquellas que Maslow

denominaba fisiológicas o básicas y de seguridad. El segundo grupo de necesidades de relación corresponden al deseo personal de establecer vínculos de importancia y son el paralelo de las necesidades sociales y de estima descritas por Maslow. Por último, las necesidades de crecimiento aluden al anhelo de desarrollo individual, o en otras palabras, de autorrealización.

- **HERBERG, F**, (2013), higiénicos y motivacionales formuló la teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en el trabajo y plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas.

a. **Factores higiénicos o factores extrínsecos**: Es el ambiente que rodea a las personas y cómo desempeñar su trabajo. Estos están fuera del control de las personas. Principales factores higiénicos: salario, los beneficios sociales, tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas físicas de la empresa, reglamentos internos, etc. Herzberg destaca que sólo los factores higiénicos fueron tomados en cuenta en la motivación de las personas, para lograr que las personas trabajen más, se puede premiar e incentivar salarialmente, es

decir, se incentiva a la persona a cambio de trabajo. Según la investigación de Herzberg cuando los factores higiénicos son óptimos evita la insatisfacción de los empleados.

b. **Factores motivacionales o factores intrínsecos:** Estos factores están bajo el control del individuo (persona) ya que se relaciona con lo que él hace y desempeña. Los factores materiales involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo. Las tareas y cargos son diseñados para atender a los principios de eficiencia y de economía, suspendiendo oportunidades de creatividad de las personas. Esto hace perder el significado psicológico del individuo, el desinterés provoca la “desmotivación” ya que la empresa sólo ofrece un lugar decente para trabajar. Según Herzberg los factores motivacionales sobre el comportamiento de las personas es mucho más profundo y estable cuando son óptimos. Por el hecho de estar ligados a la satisfacción del individuo.

- McCLELLAND, D, (2007), logro, afiliación y poder.

Está en función de tres necesidades cuya configuración va perfilando a lo largo de su vida fruto del aprendizaje:

- a. **De logro:** Afán de alcanzar el éxito, evitar el fracaso y realizarse según un modelo.
- b. **De poder:** Necesidad de influir sobre los demás y ejercer control sobre ellos.
- c. **De afiliación:** Necesidad de tener relaciones interpersonales afectivas.

Teorías del proceso motivacional:

ROBBINS, (2004), los trabajadores se sentirán motivados para aumentar su desempeño, si estiman que ello traerá como resultado una buena evaluación del mismo, adecuadas recompensas organizacionales y satisfacción de metas personales. La motivación es producto de tres factores: el grado en que se desee una recompensa (valencia), la estimulación que se tiene de la probabilidad que el esfuerzo produzca un desempeño exitoso (expectativa) y la estimación que se tiene de que el desempeño conducirá a recibir la recompensa (instrumentalidad).

FESTINGER, (2013), equidad. La teoría de la equidad o igualdad, planteada por este autor, señala que los empleados requieren percibir equidad o justicia en sus puestos de trabajo. Las personas tienden a comparar su actuación con las de otros y hacer juicios al respecto; la persona estará motivada en proporción con la justicia que percibe en las

recompensas que recibe por una cantidad determinada de esfuerzo y en relación a la que otro recibe por lo que da.

Modelo de las características del puesto (MCP) y el JDS

Considerado ya como clásico, fue ideado por (Hackman & Oldham, 1980), este modelo facilita determinar qué condiciones laborales permiten una alta motivación interna en los trabajadores. Hackman y Oldham, 1980; Kulik, Oldham y Hackman, (1987), posibilitando el re-diseño del trabajo. Debe resaltarse que ha proporcionado un instrumento JDS- Job Diagnostic Survey: Estudio de Diagnóstico de empleo, para la medida de las variables contempladas teóricamente. En España, el presente modelo y su instrumento han sido utilizados en diversas investigaciones (Fuertes, Fortea, Hontangas y Agost, 1995; González, 1995; Zurriaga, Bravo, Ripoll y Caballer, 1998; Boada, Tous, Ester y Vigil, 1998).

En este sentido, un trabajador presentará una alta motivación interna cuando tenga tres tipos de experiencias denominadas Estados Psicológicos Críticos (EPC): La significatividad del trabajo, la

responsabilidad sobre los resultados de su trabajo y el Conocimiento de los resultados de su trabajo. Para que el trabajador experimente los EPC anteriores, el puesto desempeñado debe presentar cinco *Dimensiones Centrales del Puesto (DCP)*:

- La variedad de destrezas.
- La identidad de las tareas.
- La importancia de las tareas.
- La autonomía.
- La retroalimentación del puesto.

Estas cinco características se combinan dentro de un sólo índice global que reflejará el potencial de un puesto para fomentar la motivación interna, a este índice se le denomina Potencial Motivacional del Puesto (PMP).

El modelo contempla la existencia de tres grupos de variables moduladoras: las capacidades y conocimientos relevantes al puesto de trabajo, la intensidad de la necesidad de autorrealización, y la satisfacción con los factores del contexto (supervisor, compañeros, paga y seguridad en el trabajo). Además de percibir la motivación interna, también predice

la satisfacción de la necesidad de la autorrealización, la satisfacción general en el trabajo y la calidad del rendimiento.

Si los empleados tienen una alta necesidad de crecimiento personal, experimentan estados psicológicos críticos, y consiguientemente alta motivación interna, cuando los puestos de trabajo les permitan satisfacer sus necesidades básicas (satisfacción con el supervisor y los compañeros, sueldo, y seguridad).

Las personas que tengan bajos niveles de necesidad de crecimiento, y estén poco satisfechas, apenas recibirán influencia de los factores contextuales, y, en consecuencia, no les motivará un trabajo enriquecido; pudiendo incluso reaccionar negativamente contra él.

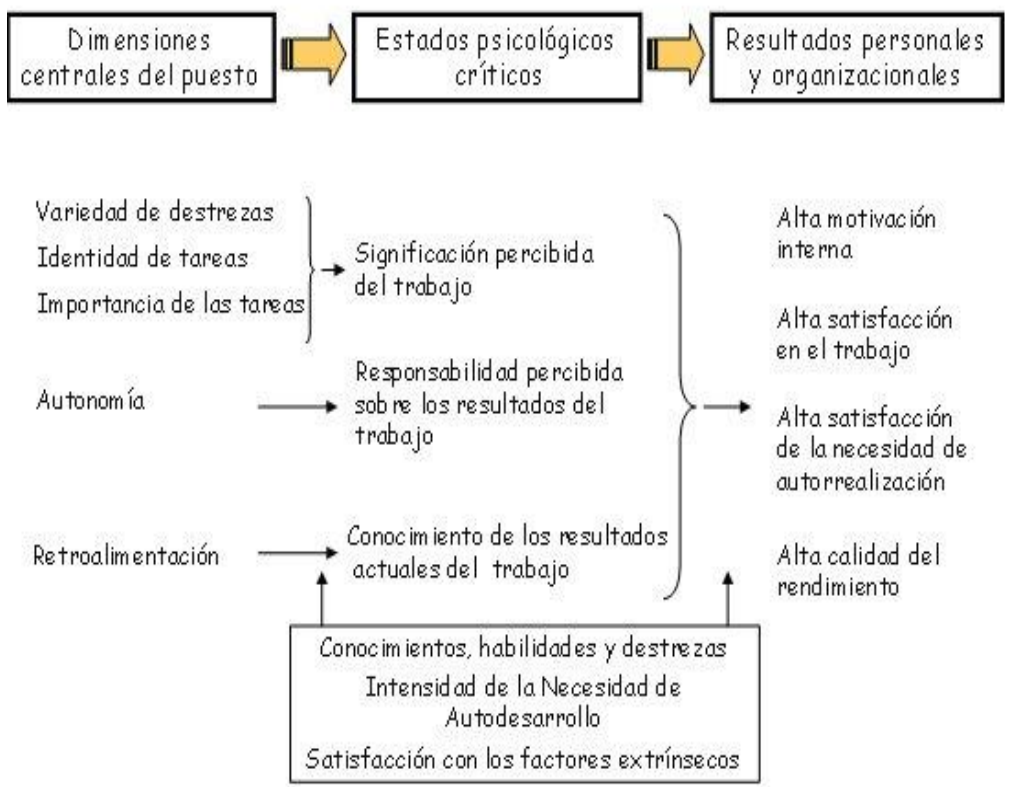
Una buena ejecución laboral, normalmente genera sentimientos positivos. Pero si el sujeto no posee las capacidades y las habilidades adecuadas, a pesar de que el puesto reúna las características

motivadoras básicas, no conseguirá un buen desempeño laboral y se sentirá insatisfecho.

En resumen, el modelo de características del puesto, afirma que si un individuo es competente, posee una elevada necesidad de crecimiento, y está satisfecho en su contexto de trabajo, una tarea que contenga las características señaladas anteriormente, le aportará un gran compromiso, motivación y calidad de ejecución. Por el contrario, los resultados serán negativos, cuando el empleado solo sea parcialmente competente en su trabajo, tenga una necesidad de crecimiento baja, y esté insatisfecho con algún aspecto del contexto de trabajo.

En relación con el diseño de puestos, este modelo parece el más flexible y mejor articulado de los existentes, pues considera tanto las diferencias individuales sobre recompensas, como la contingencia de éstas, según variables moduladoras personales.

Este modelo nos servirá de marco para la realización del instrumento de motivación el cual fue validado por VASQUEZ. (2006), consta de 23 ítem, el cual mide las 5 dimensiones plasmadas en dicho modelo.



2.2.4. Importancia de la motivación laboral en salud

Su importancia se deriva del hecho que la atención en salud requiere un uso intensivo de mano de obra y calidad, eficiencia y equidad,

el servicio depende directamente del grado de disposición de los trabajadores para dedicarse a sus tareas. Por lo tanto, el nivel de motivación laboral afecta directamente el desempeño del trabajador, lo que a su vez afecta los resultados que la reforma del sector salud intenta lograr. Así también, la motivación, la satisfacción y la productividad del trabajador en la empresa se encuentran interrelacionados. Aunque tradicionalmente se ha considerado que el principal motivador del trabajador es el salario. Pero están asociados una gran cantidad de significados psicosociales: el tiempo, nivel de vida y el status correspondiente, da un sentido de utilidad a la propia existencia, etc.

2.2.5. Factores determinantes de la motivación en la organización

Factores determinantes individuales: Existen dos dimensiones de la motivación para el trabajo a nivel individual. Primero, las metas de la persona y de la organización deben ser compatibles entre sí, lo que a veces se denomina el componente “**lo haré**” de la motivación. En segundo lugar, los trabajadores necesitan percibir que son capaces de realizar sus tareas, lo que a veces se denomina el componente “**lo puedo hacer**” de la motivación. Las metas individuales de los trabajadores, el concepto de sí mismo, como también las expectativas y la experiencia de

resultados son factores determinantes e importantes de la motivación para el trabajo a nivel individual.

Factores institucionales: El papel de una organización en motivar a sus trabajadores consiste en esbozar y comunicar las metas institucionales, proporcionar los procesos y recursos para lograrlas, asegurar la retroalimentación respecto al desempeño, así como desarrollar habilidades en el personal. Se destacan los diversos canales a través de los cuales los factores institucionales afectan la motivación laboral:

- Esfuerzos por aumentar la competencia laboral.
- Provisión de recursos y procesos.
- Retroalimentación o consecuencias relacionadas con el desempeño laboral.
- Aspectos más indirectos como cultura laboral.

Influencias culturales y de clientes: En las organizaciones que prestan servicios, la cultura social también afecta a los trabajadores a través de sus interacciones con los clientes. La inserción social de los trabajadores, o la medida en que se identifiquen con la comunidad que atienden y se sientan parte de ella, afecta su motivación para proporcionar un buen servicio y su deseo de ser apreciados por sus clientes. En casos en que

existe una relación social entre el paciente y el trabajador, es posible que los proveedores se sientan motivados a dar un tratamiento más educado y empático.

Condiciones físicas y/o materiales

Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud. Los empleados se preocupan por su entorno laboral, tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo, la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio. Según el Art. 11 (Inciso D) de la Ley del Enfermero Peruano, la enfermera debe contar con un ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas y asimismo, contar con las condiciones de bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora.

a. Beneficios laborales y remunerativos

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.

Para (VROOM, 2001), el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc.

Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su

comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral. Así se tiene que esta situación se evidencia en los profesionales de Enfermería, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan a las enfermeras por las diferencias remunerativas y horas de trabajo.

b. Relación con la autoridad

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

c. Relaciones Interpersonales

Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas

relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo. La ayuda mutua surge entre los miembros de equipo cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto. Los equipos trabajan mejor cuando:

- Los miembros se sienten aceptados y confían.
- Se trazan objetivos y se aceptan las tareas claramente.
- Se pone en claro las funciones.

- No existen discusiones personales
- Los miembros escuchan, comunican y participan activamente.
- Los conflictos se resuelven equitativamente.
- El liderazgo es compartido.
- Los miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo.

En la organización del trabajo de enfermería prevalece el modelo funcional y en forma incipiente se trata de aplicar propuestas de trabajo en equipo, del cual aún no se percibe resultados por los problemas de interacción personal que no facilita la participación y el compromiso de los profesionales en general.

d. Realización personal

Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente. El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo. Las responsabilidades que debe tener son:

- Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia

profesional a fin de prestar servicios de calidad. Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica.

- Mantener claros y firmes los principios y valores éticos para aplicarlos en el proceso de reflexión y toma de decisiones en la práctica cotidiana y en las instituciones que presentan dilemas éticos.
- Ser auténtica.
- Ejercer autonomía personal utilizando su capacidad crítica y analítica.
- Mantener una actitud asertiva para lograr la integridad en su actuar.
- Reconocer sus equivocaciones.
- Desarrollar y mantener coherencia entre el saber, pensar, decir y actuar.
- Mantener integrada la identidad personal con la identidad profesional.
- Mantener la cultura del diálogo.

El SINDROME DE BURNOUT, (2013), también conocido como estrés laboral, nos recuerda la facilidad con que el personal de salud puede ser víctima de problemas psicosomáticos originados por la insatisfacción y el estrés laboral. Lamentablemente, muchos de quienes lo padecen tienen dificultades para reconocerlo, continúan ejerciendo y consideran que el problema radica en el entorno y en las condiciones en que nos desenvolvemos, sin lograr percibir que el problema se inicia en el

personal insatisfecho, frustrado y desmotivado. Como es de esperarse, lo anterior repercute en el desempeño laboral y en las relaciones interpersonales que afectan no sólo a familiares y compañeros de trabajo, sino también a los usuarios del servicio que ofrecemos, llegando incluso a desarrollar incapacidad para el ejercicio profesional.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal y prospectivo.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población está conformada por todo el personal de enfermería que cuenta con 228 trabajadoras, 8 coordinadoras y la Jefa de Enfermería.

Muestra: Haciendo uso de la fórmula estadística:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{NE^2 + Z^2 pq}$$

Donde:

Z Es el nivel de confianza: 95% - 1,96

p Es la variabilidad positiva: 0,5

q Es la variabilidad negativa: 0,5

N Es el tamaño de la población: 228

E Es la precisión o el error: 5 % - 0,05

n Tamaño de la muestra: 106

3.3. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

Criterios de inclusión:

- Enfermeras y técnicos de enfermería que laboran en los diferentes servicios.
- Personal que acepten participar en dicho estudio.
- Personal asistencial con experiencia laboral de más de un año de trabajo.

Criterios de exclusión:

- Personal asistencial que labore con menos de un año en la institución.
- Personal que se encuentren remplazando vacaciones, descansos prolongados, etc.
- Personal con cargos administrativos.
- Personal que se encuentre de vacaciones.

3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, para determinar las características del clima Organizacional, se utilizó el Cuestionario de Clima Organizacional basado en Litwin y

Stringer modificado por (Echezuria & Rivas, 2001), en escala de Likert, el cual consta de 53 ítems, con 9 dimensiones. (Anexo No. 1). Descripción del instrumento:

- **Estructura:** Hay énfasis en la estructura formal.

1. En esta organización las tareas están claramente definidas.
2. En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas.
3. En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones.
4. Conozco claramente las políticas de esta organización.
5. Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización.
6. En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas.
7. El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta).
8. Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.
9. En esta organización a veces no se tiene claro a quién reportar.
10. Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.

- **Responsabilidad:** toma de decisiones sin consultar.

11. No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces.

12. A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.

13. Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.

14. En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo.

15. Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas.

16. En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.

17. En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades.

- **Recompensa:** Sentimiento de ser recompensado.

18 En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda.

19 Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas.

20 Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo.

21 En esta organización hay muchísima crítica.

22 En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo.

23 Cuando cometo un error me sancionan.

- **Riesgo:** Sentido de riesgo en el trabajo y en la organización.

24 La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente.

25 Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos.

26 En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia

27 La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.

28 Aquí la organización se arriesga por una buena idea.

- **Calidez:** Percepción de una buena confraternidad general.

29 Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa.

30 Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.

31 Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización.

32 Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí.

33 Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables.

- **Normas:** Percepción de la importancia de las metas y exigencias.

34 En esta organización se exige un rendimiento bastante alto.

35 La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.

36 En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.

37 La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marchará bien.

38 Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.

39 Me siento orgulloso de mi desempeño.

- **Apoyo:** Percepción de la ayuda mutua: directivos y empleados.

40 Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores.

41 Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización.

42 Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra.

43 Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.

44 La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas.

- **Conflicto:** Tratar los problemas en forma abierta.

45 En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.

46 La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable.

47 Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.

48 Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis superiores.

49 Lo más importante en la empresa, es tomar decisiones de la forma más fácil y rápida posible.

- **Identidad:** Sentimiento de pertenencia y fidelidad a una empresa.

- 50 La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organización.
- 51 Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.
- 52 Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización.
- 53 En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses.

Para medir el grado de motivación se utilizó la escala de Likert del Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham, validado por (VASQUEZ, S. 2006), (Anexo No. 02). El cual consta de 23 ítems.

- **Variedad de destrezas:** Número y diversidad de habilidades.

1. Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades.
2. Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo.
3. El trabajo es bastante simple y repetitivo.
4. Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes.
5. La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible.

- **Identidad con la tarea:** Grado en que el puesto implica terminar una unidad completa del trabajo identificable en el producto o servicio final.

6. Completo una tarea de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables.

7. Realizo contribuciones insignificantes al servicio.

8. Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante el turno.

9. Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier labor que empiece.

- **Importancia de la tarea:** Impacto del puesto sobre otras personas.

10. Lo que realizo afecta el bienestar de los pacientes de muchas maneras importantes.

11. Lo que realizó es de mínimas consecuencias para los pacientes.

12. Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia del hospital.

13. Los pacientes se ven afectados por el trabajo que realizo.

- **Autonomía:** Grado de independencia para planificar y llevar a cabo su trabajo.

14. Yo tengo la completa responsabilidad de decidir cómo y dónde se debe hacer el trabajo.

15. Tengo muy poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo.

16. Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones.

17. Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor.

- **Retroalimentación:** Grado de información directa que recibe.

18. Mi enfermera jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando.

19. El trabajo por sí mismo me provee la información cuán bien lo estoy realizando.

20. El solo hecho de realizar mi trabajo me da la oportunidad de deducir cuán bien lo estoy realizando.

21. Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuán bien estoy realizando mi trabajo.

22. Los supervisores nos hacen saber cuán bien ellos piensan que lo estoy haciendo.

23. Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada.

Control de calidad

El instrumento fue validado por los autores descritos anteriormente, pero fue sometido a una prueba piloto de confiabilidad, este se realizó previamente antes de aplicar el instrumento, a fin de constatar se aplicabilidad y comprensión donde al azar se aplicó el instrumento a 20 trabajadoras del servicio de enfermería, realizando las correcciones pertinentes. (Anexo No. 03)

3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se inició el presente estudio solicitando los permisos correspondientes a la jefatura de enfermería. Se aplicó la prueba piloto y se modificó el cuestionario. La aplicación del cuestionario se realizó a todo el personal de enfermería (enfermeras y técnicos en enfermería) de acuerdo al rol de trabajo que emite la jefatura de enfermería, en todos los

servicios de hospitalización y consultorios externos, siendo ejecutado de manera anónima y voluntaria. La ejecutora del proyecto fue quien realizó la entrevista y dio el detalle del estudio al personal de enfermería, entregó las encuestas a los diferentes grupos de trabajo de los turnos de tarde y noche.

3.6. PROCESAMIENTO DE DATOS

Para el análisis de los datos estadísticos se elaboró una base de datos en Microsoft Excel para las variables definidas anteriormente y se analizó con el programa informático SPSS - 15.

- Se realizaron los cruces de variables y los cuadros estadísticos que requerimos para el análisis, se realizó la prueba Rho de Spearman.
- El nivel de significación para todos los casos será del 95 %, con un margen de error del 5 % $p < 0,05$

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS ESTADÍSTICOS

La información recolectada se presenta en las siguientes tablas y figuras:

Tabla 1.

Dimensiones del clima organizacional del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión EsSalud – Tacna, 2014.

| DIMENSIONES | NIVELES DE CLIMA ORGANIZACIONAL | | | | | | | | Total |
|-----------------|---------------------------------|------|----------------|------|-----------|------|-----------|-----|-------|
| | Desfavorable | | Poco favorable | | Favorable | | Excelente | | |
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % | |
| Estructura | 12 | 11,3 | 58 | 54,7 | 36 | 34,0 | 0 | 0,0 | 106 |
| Responsabilidad | 17 | 16,0 | 62 | 58,5 | 26 | 24,5 | 1 | 0,9 | 106 |
| Recompensa | 11 | 10,4 | 60 | 56,6 | 35 | 33,0 | 0 | 0,0 | 106 |
| Riesgo | 12 | 11,3 | 50 | 47,2 | 40 | 37,7 | 4 | 3,8 | 106 |
| Calidez | 14 | 13,2 | 41 | 38,7 | 51 | 48,1 | 0 | 0,0 | 106 |
| Normas | 20 | 18,9 | 77 | 72,6 | 9 | 8,5 | 0 | 0,0 | 106 |
| Apoyo | 10 | 9,4 | 48 | 45,3 | 47 | 44,3 | 1 | 0,9 | 106 |
| Conflicto | 6 | 5,7 | 55 | 51,9 | 42 | 39,6 | 3 | 2,8 | 106 |
| Identidad | 27 | 25,5 | 66 | 62,3 | 13 | 12,3 | 0 | 0,0 | 106 |

Fuente: Cuestionario de clima organizacional basado en Litwin y Stringer modificado por Echezuria y Rivas (2001).

Interpretación

En la Tabla 1, se presenta las 9 dimensiones del clima organizacional, en el cual se observa lo siguiente: En la dimensión normas (Estándares de desempeño), el personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión tiene el porcentaje más alto en el nivel poco favorable con 72,6 %, el 18,9 % obtuvo el nivel desfavorable y 8,5 % nivel favorable.

La dimensión identidad, fue el segundo lugar donde el personal de enfermería obtuvo un nivel poco favorable de clima organizacional con el 62,3 %, el tercer lugar lo tiene la dimensión responsabilidad con 58,5 %, en cuarto lugar la dimensión recompensa con 56,6 % y el quinto lugar es para la dimensión estructura con 54,7 %. En la dimensión calidez predominó el nivel favorable con 48,1 %, mientras que el nivel poco favorable tiene el 38,7 % y el nivel desfavorable tiene el 13,2 %. En la dimensión de apoyo, se observa que las proporciones de nivel poco favorable y favorable son casi similares en el personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, dado que en el primer caso es de 45,3 % y en el segundo 44,3 %. En la dimensión identidad, el personal de enfermería, obtuvo el mayor porcentaje de nivel desfavorable con 25,5 %, seguido de la dimensión normas con 18,9 % y dimensión responsabilidad con 16 %. Solo en las dimensiones de riesgo, conflicto, responsabilidad y

apoyo se observan porcentajes minoritarios de nivel excelente en el personal de enfermería.

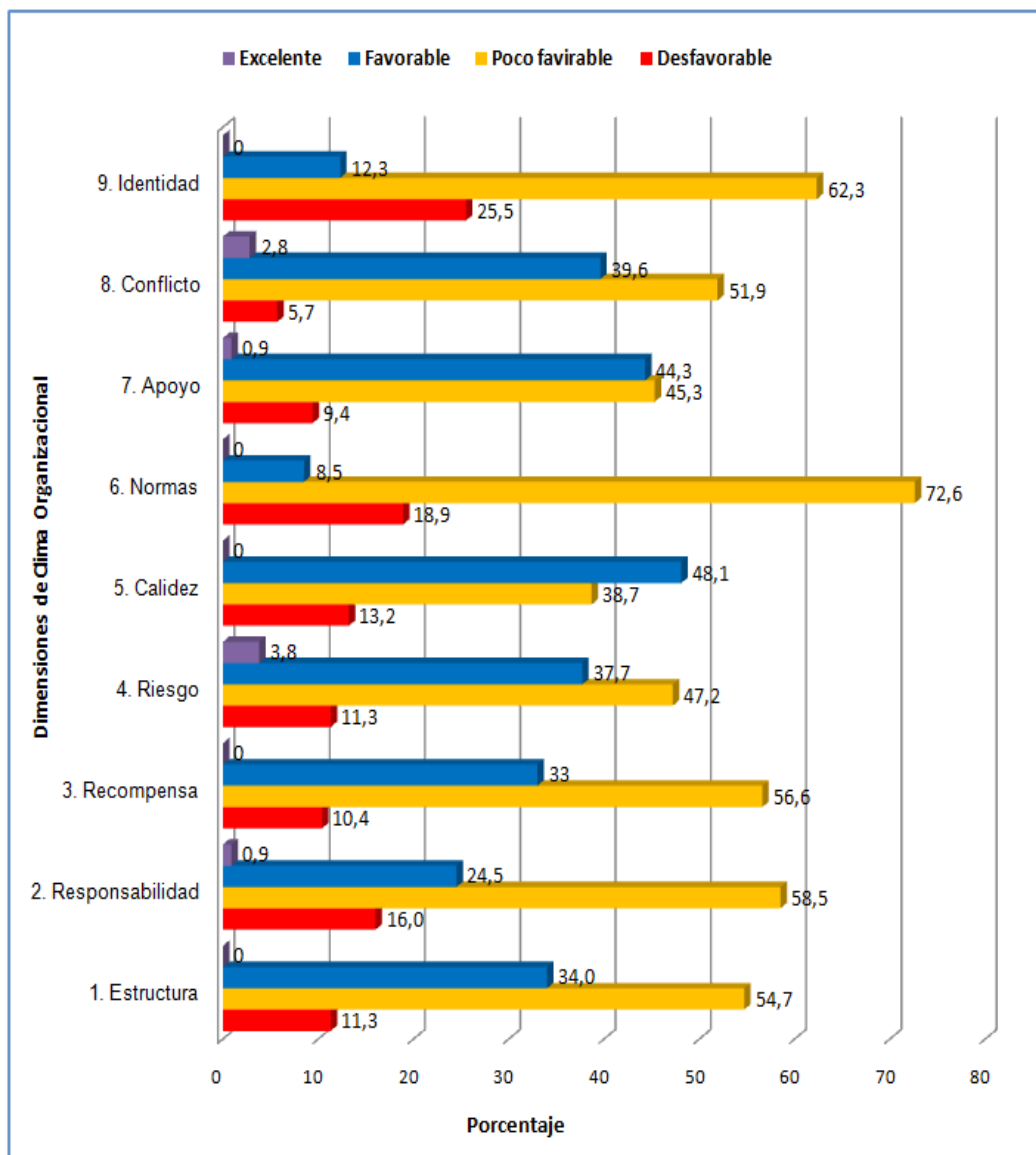


Figura 1. Dimensiones del clima organizacional del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión – Essalud – Tacna, 2014.

Fuente: Tabla 1.

Tabla 2.

Clima organizacional del personal de enfermería del Hospital Daniel

Alcides Carrión – EsSalud Tacna, 2014

| CLIMA ORGANIZACIONAL | Nº | % |
|-----------------------------|------------|---------------|
| Desfavorable | 12 | 11,32 |
| Poco favorable | 71 | 66,98 |
| Favorable | 23 | 21,70 |
| Excelente | 0 | 0,00 |
| Total | 106 | 100,00 |

Fuente: Cuestionario de clima organizacional basado en Litwin y Stringer modificado por Echezuria y Rivas (2001).

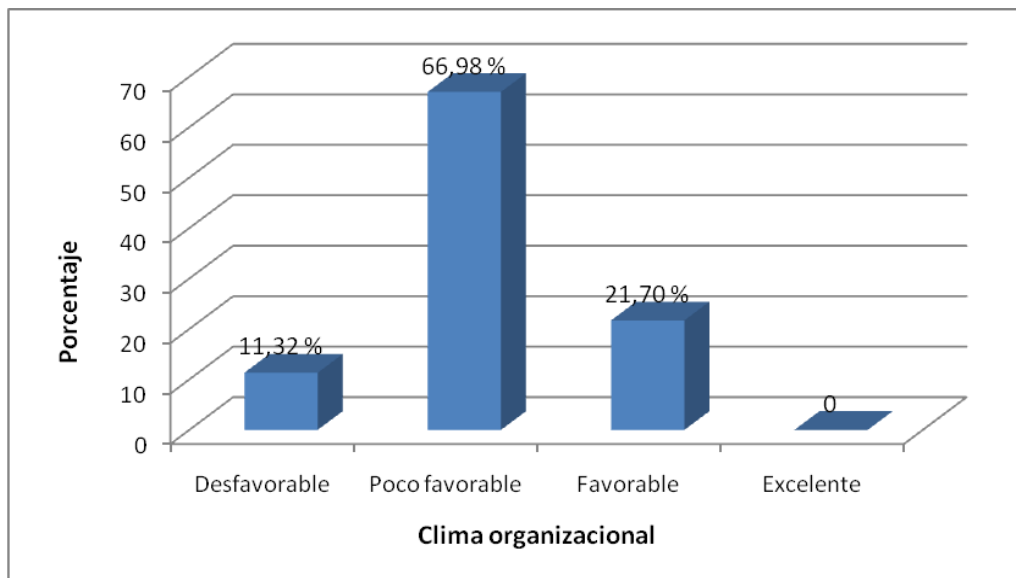


Figura 2: Clima organizacional del personal de enfermería del Hospital

Daniel Alcides Carrión – EsSalud Tacna, 2014.

Fuente: Tabla 2

Interpretación

En la Tabla 2 se observa que entre el personal de enfermería encuestado (profesional y no profesional), del Hospital Daniel Alcides Carrión - EsSalud, el 66,98 % tiene un nivel poco favorable del clima organizacional, el 21,70 % tiene un nivel favorable y solo el 11,32 % tiene un nivel desfavorable.

Tabla 3.

Dimensiones de la motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión – EsSalud – Tacna, 2014.

| DIMENSIONES | NIVEL DE MOTIVACIÓN LABORAL | | | | | | TOTAL |
|-------------------------|-----------------------------|------|-------|------|--------|------|-------|
| | BAJA | | MEDIA | | ÓPTIMA | | |
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | |
| Variedad de destrezas | 18 | 17,0 | 79 | 74,5 | 9 | 8,5 | 106 |
| Identidad con la tarea | 49 | 46,2 | 52 | 49,1 | 5 | 4,7 | 106 |
| Importancia de la tarea | 20 | 18,9 | 46 | 43,4 | 40 | 37,7 | 106 |
| Autonomía | 27 | 25,5 | 65 | 61,3 | 14 | 13,2 | 106 |
| Retroalimentación | 37 | 34,9 | 59 | 55,7 | 10 | 9,4 | 106 |

Fuente: Cuestionario de Motivación laboral de Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham, validado por Vásquez, S. (2006).

Interpretación

En la Tabla 3 se presenta las 5 dimensiones de la motivación laboral, en el donde se observa lo siguiente: En la dimensión variedad de destrezas, el 74,5 %, del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión presentó un nivel de motivación laboral medio, el 17 % obtuvo un bajo nivel y el 8,5 % tiene un óptimo nivel de motivación.

En la dimensión identidad con la tarea se observa que las proporciones de nivel medio y bajo de motivación laboral son casi similares en el personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, dado que en el primer caso es de 49,1 % y el segundo presenta 46,2 %.

En relación a la dimensión importancia de la tarea, predominó el 43,4 % con nivel medio de motivación laboral, frente al 37,7 % con nivel óptimo de motivación y el 18,9 % tiene un nivel bajo.

En la dimensión autonomía, el 61,3 % del personal de enfermería obtuvo un nivel medio de motivación laboral, el 25,5 % presentó un bajo nivel, mientras que el 13,2 % tiene nivel óptimo de motivación.

En la dimensión Retroalimentación, el 55,7 % del personal de enfermería tiene un nivel medio de motivación laboral, seguido del 34,9 % con bajo nivel y solo el 9,4% obtuvo un nivel óptimo.

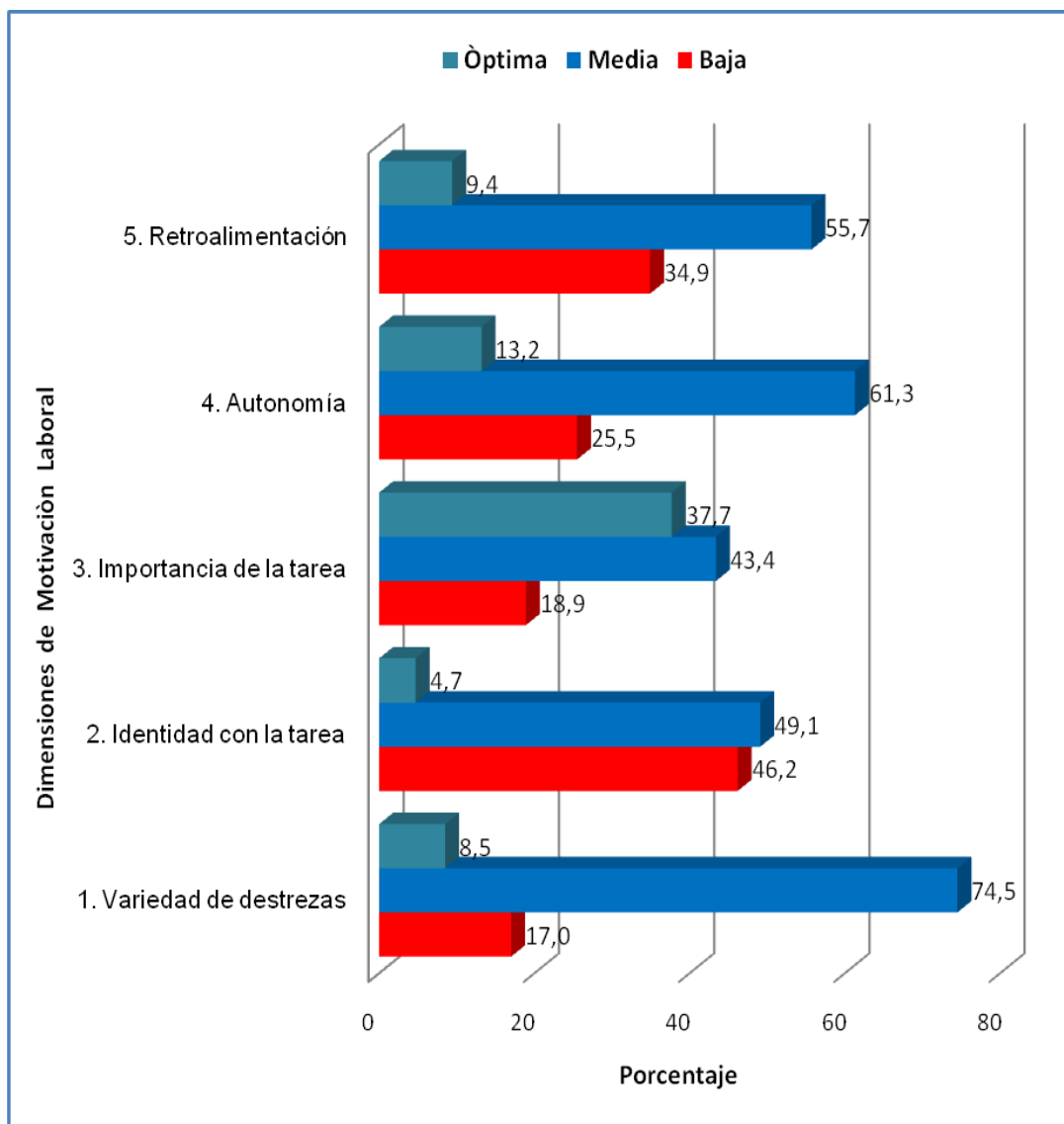


Figura 3: Dimensiones de la motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión – EsSalud – Tacna, 2014.

Fuente: Tabla 3.

Tabla 4.

Nivel de motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión – EsSalud – Tacna, 2014.

| MOTIVACIÓN LABORAL | Nº | % |
|---------------------------|-----------|----------|
| Baja | 11 | 10,38 |
| Media | 85 | 80,19 |
| Óptima | 10 | 9,43 |
| Total | 106 | 100,00 |

Fuente: Cuestionario de Motivación laboral basado en Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham, validado por Vásquez, S. (2006).

Interpretación

En la Tabla 4 se observa que el personal de enfermería encuestado del Hospital Daniel Alcides Carrión - EsSalud, el 80,19 % tienen una motivación laboral de nivel medio, seguido del 10,38 % con nivel bajo y solo el 9,43 % tiene nivel óptimo de motivación.

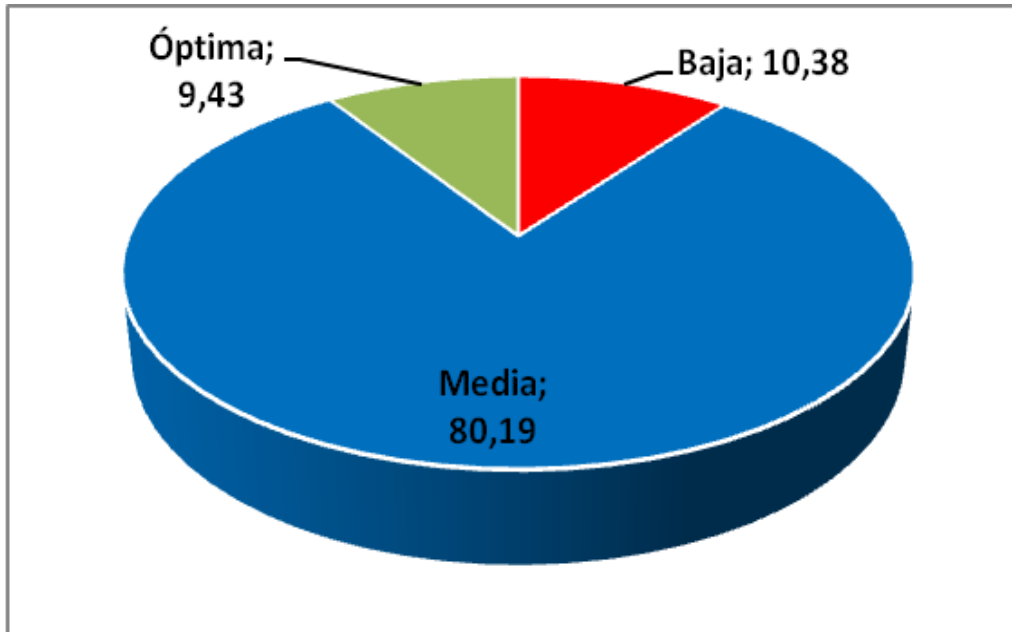


Figura 4: Nivel de motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión – EsSalud – Tacna, 2014.

Fuente: Tabla 4.

Tabla 5.

Influencia del clima organizacional y la motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión - EsSalud – Tacna, 2014.

| CLIMA ORGANIZACIONAL | MOTIVACIÓN LABORAL | | | | | | | |
|----------------------|--------------------|------|-------|------|--------|------|-------|-------|
| | BAJA | | MEDIA | | ÓPTIMA | | TOTAL | |
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Desfavorable | 9 | 75,0 | 3 | 25,0 | 0 | 0,0 | 12 | 100,0 |
| Poco favorable | 1 | 1,4 | 66 | 93,0 | 4 | 5,6 | 71 | 100,0 |
| Favorable | 1 | 4,3 | 16 | 69,6 | 6 | 26,1 | 23 | 100,0 |
| Total | 11 | 10,4 | 85 | 80,2 | 10 | 9,4 | 106 | 100,0 |

Fuente: Cuestionario de clima organizacional de Litwin y Stringer modificado por Echezuria y Rivas (2001). Cuestionario de Motivación laboral de Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham, validado por Vásquez, S. (2006).

Rho de Spearman = 0,526; con alta significancia; p-valor= 0,000 < 0,01

Interpretación

En la Tabla 5 se presenta las categorías de niveles del clima organizacional y motivación laboral, en el cual, se resalta que 71 encuestados tienen un nivel poco favorable del clima organizacional, de ellos, el 93 % tiene una motivación laboral media y el 5,6 % tiene un nivel óptimo.

Sin embargo, los que tienen un clima organizacional favorable, el 26,1 % tiene una motivación laboral óptima y 69,6 % nivel medio.

De 12 encuestados con clima organizacional desfavorable, el 75 % tienen baja motivación laboral y 25 % tiene un nivel medio de motivación.

Tabla 6.

Correlación Rho de Spearman entre las variables puntaje clima organizacional y puntaje motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión - EsSalud - Tacna, 2014.

| | | | Puntaje de clima organizacional | Puntaje de motivación laboral |
|-----------------|---------------------------------|----------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| Rho de Spearman | Puntaje de clima organizacional | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,356** |
| | | Sig. (bilateral) | | 0,000 |
| | | N | 106 | 106 |
| | Puntaje de motivación laboral | Coeficiente de correlación | 0,356** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 | |
| | | N | 106 | 106 |

Fuente: Elaboración propia

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Al aplicar la prueba Rho de Spearman sobre estas variables ordinales (clima y motivación), se comprueba la hipótesis general de investigación, dado que: $Rho = 0,356$, con alta significancia estadística ($p=0,000$).

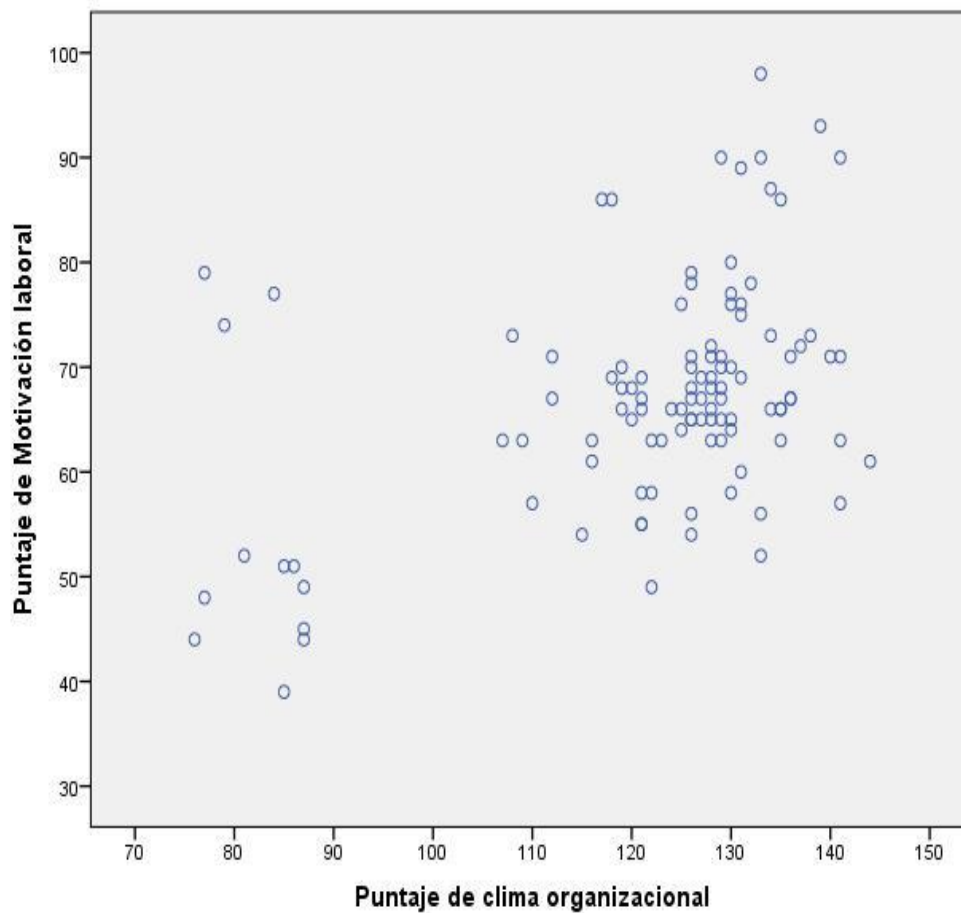


Figura 5: La figura de dispersión de puntos entre la variable clima organizacional y la motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión – EsSalud Tacna, 2014.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Al correlacionar el puntaje del clima organizacional con el puntaje de la variable motivación laboral; se puede afirmar que existe evidencia de relación directa positiva con intensidad moderada ($Rho = 0,356$) y significativa ($p - \text{valor} = ,000 < 0,01$), entre estas variables. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, lo cual, permite inferir que cuando la percepción del clima organizacional aumenta, la motivación laboral se incrementa en el personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, EsSalud, Tacna. 2014.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

5.1 ANÁLISIS DE DISCUSIÓN

Los hallazgos obtenidos en esta investigación son relevantes y teniendo en cuenta el objetivo e hipótesis general, los resultados comprueban lo planteado. En primer lugar, al analizar las variables ordinales categóricas de nivel de clima organizacional con el nivel de motivación laboral, se demostró que ambas tienen una relación directa de moderada correlación ($Rho = 0,526$) con alta significancia estadística ($p=0,000$). Este enfoque de análisis, permite evidenciar que el clima organizacional y la motivación laboral en el personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, EsSalud, Tacna. 2014 (Tabla 5) se encuentra en pleno proceso, ya que en la mayoría de encuestados el nivel de clima organizacional es poco favorable, de los cuales, el 93 % tienen una motivación laboral de nivel medio, por otro lado, la relación directa de estas variables estaría explicado por el grupo de encuestados con clima organizacional favorable, donde la tendencia de motivación laboral es de nivel medio con 69,6 % a nivel óptimo con 26,1 %, por el contrario,

cuando el personal de enfermería, tiene un clima organizacional desfavorable, la tendencia de motivación laboral es de nivel bajo con 75 % a nivel medio con 25 %.

Desde otro punto de vista de análisis, correlacionando el puntaje del clima organizacional con el puntaje de la variable motivación laboral; se afirma también que existe evidencia de relación directa positiva con intensidad moderada ($Rho = 0,356$) y significativa ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,01$), entre estas variables. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, lo cual, permite inferir que cuando el puntaje del clima organizacional aumenta, el puntaje de la motivación laboral se incrementa en el personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, EsSalud, Tacna. 2014.

Un estudio similar fue desarrollado por Mamani Chino R. sobre "Factores laborales y su influencia en el clima organizacional del personal de enfermería de la Microred Cono Norte de Tacna, quién demostró que uno de los factores laborales como es las relaciones interpersonales se relacionó significativamente al clima organizacional ($X^2=23,354$; $P=0,0001$), esto porque aumenta la proporción de trabajadores con clima

organizacional saludable cuando mejora las relaciones interpersonales de mala (0,0 %) a regular (5,61 %) y buena (45,79 %).

Este resultado es similar al desarrollado por Vásquez, Sheyla sobre “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2006. Lima”. Reporta que más del 50 % del personal presenta motivación media donde se destaca las dimensiones de identidad y autonomía, así mismo, la satisfacción laboral tienen nivel medio (53,8%), observando que la motivación y la satisfacción laboral están relacionados significativamente ($p < 0,05$).

El estudio que difiere con nuestro resultado fue el de Yapó, Mónica sobre “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud en el Centro de Salud de Ciudad Nueva. Tacna. 2007”, quien reportó que el 76,27 % valora el clima como inadecuado; sin embargo el 55,93 % se encuentra satisfecho con su trabajo, concluyendo que el clima organizacional no se relaciona significativamente ($p > 0,05$) con la satisfacción laboral del personal de salud de dicho Centro de Salud.

A nivel global, el clima organizacional del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión – EsSalud, preocupa haber encontrado (Tabla 2), que la mayor parte (66,98 %) tiene un nivel poco favorable de clima organizacional, que sumado al 11,32 % de nivel desfavorable representan un alto porcentaje (78,3%) negativo de clima organizacional ideal, ya que solo el 21,7 % obtuvo un nivel favorable.

Un resultado casi similar fue encontrado por Chino Mamani R. (2011), en su estudio “Factores laborales relacionados con el clima organizacional en la Microred Cono Norte – Tacna”; en el cual evidenció que el 47,66 % percibió un clima organizacional medianamente saludable; sin embargo, difiere en la categoría de clima saludable, dado que fue representado por el 51,40 % contra 26,09 % de este estudio; también difiere con el 0,93 % de nivel no saludable.

En relación a las 9 dimensiones del clima organizacional percibida por el personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión (Tabla 1) se encontró lo siguiente: Las “normas” o estándares de desempeño ocupó el primer lugar en el nivel poco favorable con el 72,6 % y el 18,9 % tiene un nivel desfavorable, sumando un porcentaje de 91,5 %. El segundo lugar fue ocupado por la “identidad”, donde el nivel poco favorable de

clima organizacional predominó con 62,3 %, el tercer lugar lo ocupó la dimensión “responsabilidad” con 58,5 %, el cuarto lugar la “recompensa” con 56,6 % y en quinto lugar la dimensión “estructura” con 54,7 %.

Contrastando con lo anterior, en la dimensión “calidez” predominó el nivel favorable con 48,1 % del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, frente al nivel poco favorable de 38,7 % y el 13,2 % de nivel desfavorable. Así mismo destaca dentro del nivel favorable la dimensión apoyo y cooperación con un 44,3 %, el 45,3 % corresponde al nivel poco favorable y el 9,4 % al nivel desfavorable, por lo que se observa que ambas dimensiones calidez y apoyo se relacionan entre si y que a medida que mejora la calidez y el apoyo se percibe un clima más agradable. Sólo en las dimensiones de riesgo, conflicto, responsabilidad y apoyo se observan porcentajes menores de nivel excelente en el personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión.

En cuanto a la variable motivación laboral (Tabla 4) se encontró que en el personal del Hospital Daniel Alcides Carrión de EsSalud, el 80,19 % tiene una motivación laboral de nivel medio, siendo esta mayoritaria y el 10,38 % tiene un nivel de motivación baja, mientras que el 9,43 % tuvieron nivel óptimo de motivación. Aquí, al igual que el clima

organizacional, es preocupante que el 90,57 % de personal de enfermería no tenga una motivación óptima en el ambiente laboral.

Este resultado coincide con el obtenido por Vásquez, Sheyla sobre “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. 2006. Lima”, quien reporta que más del 50 % del personal presenta motivación media donde se destaca las dimensiones de identidad y autonomía.

Chang, América, difiere con nuestro resultado en su estudio de la “Motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la Teoría de las necesidades de McClellan, en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. 2010”, dado que concluyó que el grado de motivación laboral en la mayoría de los médicos participantes fue alto. La edad y el tiempo de servicio en la institución son variables que influyen directa y positivamente en el grado de motivación laboral.

Teniendo referencia del estudio de Ferrari, Nathalia, sobre “Clima laboral y motivación del personal en el servicio de cirugía y quemados del

Hospital Central – Instituto de Previsión Social de Asunción. Paraguay. 2013”, concluyó que los trabajadores se motivan más por causas de origen externo como los reconocimientos, premios, gratificaciones, ascensos que los de origen intrínseco como la madurez personal y profesional.

Específicamente, al analizar cada una de las dimensiones (Tabla 3), de la motivación laboral, se tiene que en la dimensión “variedad de destrezas”, el 74,5 %, del personal de enfermería presentó un nivel de motivación laboral medio y el 17 % presentó un nivel bajo, mientras el 8,5 % tuvo un nivel óptimo. En el caso de “identidad con la tarea”, se observa que las proporciones de nivel medio y bajo son casi similares en el personal de enfermería, dado que para el primer caso fue de 49,1 % y en el segundo fue de 46,2 %. Igualmente en la dimensión “importancia de la tarea”, predominó el nivel medio de motivación laboral con 43,4 %, frente al nivel óptimo con 37,7 % y el 18,9 % presenta un nivel bajo. En la dimensión autonomía, la mayoría obtuvo un nivel medio con 61,3 %, el 25,5% tuvo un nivel bajo, mientras solo 13,2 % alcanzó el nivel óptimo. En la dimensión retroalimentación, el 55,7 % del personal de enfermería tiene nivel medio de motivación laboral, seguido del 34,9 % con bajo nivel y el 9,4 % obtuvo un nivel óptimo.

Los hallazgos del presente trabajo proporciona suficiente evidencia que sugiere que el clima organizacional ni la motivación laboral se encuentran plenamente saludables en el personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión de EsSalud, por tanto, en el contexto de gestión de salud debe fortalecerse y reorientarse el clima organizacional para que la institución mejore la situación del potencial humano, diseño organizacional y cultura de la organización, cruzando todas las líneas profesionales y no sólo de enfermería con un programa permanente de apoyo profesional de psicología laboral y trabajo social-laboral.

Finalmente, de la información obtenida en esta investigación y las relacionadas existentes en nuestro medio, refleja no solo la importancia que tiene, sino que permite pronosticar la vulnerabilidad laboral en tema de motivaciones del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión de EsSalud, que como se demostró la relación directa con el clima organizacional, también es probable esté influenciada con otros factores como el tipo de líder y los estilos de liderazgo que se aplica en cada servicio como desde la gerencia general, que no solo interactúa con el clima laboral sino puede influir en la inteligencia emocional, que finalmente repercute en la calidad de atención al usuario.

CONCLUSIONES

Primera

Que el nivel del clima organizacional del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión de EsSalud - 2014, fue predominantemente de nivel poco favorable con el 68,98 %, mientras que el 21,7 % tiene un nivel favorable.

Segunda

Que el nivel de motivación laboral fue medio, con 80,1 % en el personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión de EsSalud - 2014 y el 10,38 % fue de nivel bajo, representando un elevado porcentaje deficitario de motivación laboral.

Tercera

Que el clima organizacional tiene influencia directa positiva a la motivación laboral con alta significancia estadística ($Rho=0,356$; $p=0,000 < 0,01$) en el personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, EsSalud – 2014, comprobándose la hipótesis general de investigación.

RECOMENDACIONES

Primera

Considerar al potencial humano, dentro de la organización del Hospital Daniel Alcides Carrión, consensuando un clima participativo, que le permita al personal de enfermería tener mayores oportunidades laborales, mostrando una actitud de diálogo permanente, apoyando sus iniciativas para el cambio y el cumplimiento de la visión y misión de la institución.

Segunda

Elaborar un proyecto de intervención: de motivación laboral, que permita mantener motivado al personal a través de un entrenamiento continuo al personal de enfermería en base a la satisfacción de sus necesidades de capacitación, docencia, investigación, recompensas y estímulos.

Tercera

Realizar mediciones de clima organizacional de manera periódica, con el fin de mantener un ambiente sano y motivado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ÁLVAREZ, G. (2000). *El gerente de empresas públicas y privadas, perfil de motivación para el trabajo*. Revista interamericana de Psicología Ocupacional, Venezuela p.51-66.

ASENJO Sebastián, Miguel. (2006). *Gestión Diaria del Hospital*. 3ra. Ed. Editorial Masson. España.

ANZOLA, M. (2003). *Una mirada de la cultura corporativa*. Editorial Universidad de Colombia. Colombia.

ARREDONDO Baquerizo, D. (2010). *Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en el Hospital Felix Mayorca Soto*, Tesis para Optar el Grado de Magister en Salud Ocupacional. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

ALDELFER, Clayton. (2011). *La Teoría de la Motivación ERC (Existencia, Relación y Crecimiento) de Aldelfer*. Recuperado de <http://ciclog.blogspot.com/2011/09/la-teoria-de-motivacion.html>.

BERENSTEIN, Marcelo. (2011). *Artículo, Fanáticos de la Innovación: Tom Peters*". Recuperado de <http://www.emprendedoresnews.com/m-peters.html>. Buenos Aires.

BERENSTEIN, Marcelo. (2010). *Artículo, Una Dosis de Energía*. Recuperado de <http://www.emprendedoresnews.com/liderazgo-lebar-una-dosis-de-energia.html>. Buenos Aires.

BALDERAS, M. (2009). *Administración de los Servicios de Enfermería*. 5ta. Ed. Interamericana, McGraw-Hill. México.

BITAR, Nicolás. (2013). *Síndrome de Burnout o del Agotamiento Profesional*. Artículo recuperado de página electrónica <http://www.monografias.com/trabajos91/sindrome-burnout-o-del-agotamiento-profesional/profesional.shtml>.

CHIANG Vega, M. (2007). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un Establecimiento de Salud Estatal, Hospital Tipo I*. Chile. 2007. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal. México. Vol. 16 (2)

CORTES Jimenez, N. (2009). *Diagnóstico del Clima Organizacional*. Hospital Dr. Luis F. Nachón. Xalapa. Veracruz. México. Tesis para obtener el grado de Maestro en Salud Pública. México.

CHANG Yui, A. (2010). *Estudio de la Motivación laboral y el Conocimiento de la Necesidad Predominante según la Teoría de las Necesidades de McClellan, en los Médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Tesis para optar el grado de Magister de Gerencia en Servicios de Salud. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

CHIAVENATO, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta Edición. Ed. MC Graw Hill S.A. México.

DRESSLER, G. (1992). *Organización y Administración*. Enfoque Situacional. 1ra. Edición Editorial Prentice Hall. México.

DAFT, R. (2005). *Teoría y Diseño Organizacional*. 8ª ed. pp. 54-79, Thomson Editores, México.

Documento Técnico: (2010). *Modelo de Gestión Hospitalaria* del MINSA.
Perú.

ESLAVA, Edgar. (2008). *Artículo Coaching en la Gestión del Capital Humano*. Revista Visión Humana de Panamá. Panamá.

ECHEZURIA, A. & RIVAS, A. (2001). *Estudio de Clima Organizacional de la Unidad de RRHH en una Muestra de Organismos Públicos y Empresas Privadas*. Tesis de licenciatura. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela. 2001.

FERRARI Espejo, N. (2013). *Clima Laboral y Motivación del Personal en el Servicio de Cirugía y Quemados del Hospital Central – Instituto de Previsión Social de Asunción*. Tesina para Obtener el Grado de Licenciatura en Psicología Laboral. Paraguay.

FESTINGER, León. (2013). *Teoría de la Equidad*. Recuperado de página electrónica <http://www.psicologia-online.com/pir/teoria-de-la-equidad.html>. 2013.

GONZALES Martín. (2001). *Comportamiento Organizacional un Enfoque Latinoamericano*. México.

HERZBERG, Frederick. (2013). *Teoría de los dos Factores de Herberg*. Recuperado de <http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento-2/factores-motivacionales-e-higienicos.htm>

HACKMAN, J.R. y Oldham, G.R. (1980). *Work redesign*. Addison-Wesley: Reading, Mass.

LITWIN, G. y STRINGER. (1980). *Psicología de las organizaciones* México. Editorial Prentice Hall. México.

LIKERT, Rensis. (2009) *Teoría del Clima Organizacional de Likert*. Artículo recuperado de <http://administracion2transporte.blogspot.com/>

MENDEZ ALVAREZ, C. (2006). *Clima organizacional*. Bogotá. El IMCOC: Un Método de Análisis para su Intervención. Centro Editorial Universidad del Rosario. Colombia.

McCLELLAND, David. (2007). *Teoría de las Necesidades de McClelland*.
Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/htm>.

McCLELLAND, David. (1989). *Estudio de la Motivación Humana*. Madrid,
Ed. Narcea. España. 1989. p.p. 244.

MORENO, Jorge. (2002). *La Motivación Frente a una Actividad Física*.
España. 2002.

MASLOW, Abraham. (2014). *Una Teoría sobre la Motivación Humana*.
Recuperado de http://es.wikipedia.org/wiki/mide_de_Maslow.

MARTINEZ, Laura. (2006). *Cultura y Clima Organizacional*. Recuperado
de <http://www.monografias.com/usuario/perfiles/monografias>.

OLIVERO, Laura. (1997). *Motivación. Psicóloga Clínica*. Buenos Aires,
Argentina. 1997.

OMS. (2014). *Organización Mundial de la Salud*. Hospitales. Artículo
recuperado de <http://www.who.int/topics/hospitals/es/>.

PUMA Crisanto, Inés. (2009). *Características del Clima Organizacional Asociadas a la Eficacia de los Trabajadores del Hospital Nacional Carlos Alberto Seguí Escobedo, Arequipa*, 2009, artículo recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos73/clima-organizacional-eficacia-trabajadores/clima-organizacional.shtml>

ROJAS Russell, M. (2010). *El Clima Laboral en las Unidades de Hemodiálisis en México*. México. Unidad de Proyectos Especiales de Investigación, Facultad de Medicina. DF-México.

ROUSSEAU, D. (2001) *Las Creencias Normativas en las Organizaciones, Rendimiento y las Respuestas Individuales*. Grupos y Organizaciones de Estudio, 448 - 461.

ROBBINS, Stephen. (2004). *Comportamiento Organizacional Conceptos, Controversias y Aplicaciones*. 6ta Edición. Editorial Prentice Hispanoamericana. México.

VASQUEZ SOSA, Sheila. (2006). *Nivel de Motivación y su Relación con la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza*. Tesis para optar el Grado de

Licenciada en Enfermería. Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

VILLARREAL Vargas, Sadot. GIRON Silva, Manuel. (2010). *Satisfacción del Usuario Externo y la Motivación del Personal de Salud del Servicio de Emergencia Hospital I Santa Rosa de Piura*. Piura.

YAPO Laura, M. (2007). *Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal de Salud en el Centro de Salud de Ciudad Nueva. 2007*. Tesis para optar el Grado de Magister en Salud Pública. Tacna. Universidad Jorge Basadre Grohmann.

ANEXOS

Anexo 1

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: CLIMA ORGANIZACIONAL

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer su nivel de motivación y el clima laboral que tiene nuestro **Servicio de Enfermería** fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar los niveles de motivación y clima laboral a fin de crear indicadores evaluativos para contribuir a la mejora de la calidad de atención y ejecutar un programa de incentivos que posibilite la transformación cualitativa de los servicios de salud. Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad.

Servicio: _____ Fecha: _____
 Edad: _____ Sexo: _____ Estado civil: Soltera: () Casada () Con hijos: ()
 Grupo Ocupacional: Lic. Enf. () Tco. Enf. () Condición laboral: Nombrada () Contratada ()
 CAS ()
 Años de servicio en la institución: _____ En su servicio: _____ Hace guardias: si () No ()
 La formación continua en su institución es:
 () Insuficiente () Suficiente () Abundante () Muy abundante () Excesiva
 ¿Qué formación post graduada ha realizado?
 () Formación continua () segunda Especialidad () Máster () Otros, Especificar _____

CLIMA ORGANIZACIONAL: Organización: Hospital; Jefe: Todos los Jefes Superiores

Valore en qué medida cada uno de estos ítems refleja el clima organizacional de nuestro servicio, de la siguiente manera: MA= muy de acuerdo, A = de acuerdo, D = en desacuerdo, MD = muy en desacuerdo

| No | ITEMS | M A | A | D | M D |
|----|---|--------|---|---|--------|
| 1 | En esta organización las tareas están claramente definidas. | | | | |
| 2 | En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas. | | | | |
| 3 | En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones. | | | | |
| 4 | Conozco claramente las políticas de esta organización. | | | | |
| 5 | Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización. | | | | |
| 6 | En esta organización no se tiene que realizar muchos trámites administrativos para hacer las cosas. | | | | |
| 7 | El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta). | | | | |
| 8 | Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación. | | | | |
| 9 | En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar. | | | | |
| 10 | Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan. | | | | |
| 11 | No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces. | | | | |
| 12 | A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él. | | | | |
| 13 | Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado. | | | | |
| 14 | En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo. | | | | |
| 15 | Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas. | | | | |
| 16 | En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas. | | | | |
| 17 | En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman | | | | |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| | responsabilidades | | | | |
| 18 | En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda. | | | | |
| 19 | Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores que las amenazas y críticas. | | | | |
| 20 | Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo. | | | | |
| 21 | En esta organización hay muchísima crítica. | | | | |
| 22 | En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo. | | | | |
| 23 | Cuando cometo un error me sancionan. | | | | |
| 24 | La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente. | | | | |
| 25 | Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos. | | | | |
| 26 | En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia | | | | |
| 27 | La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad. | | | | |
| 28 | Aquí la organización se arriesga por una buena idea | | | | |
| 29 | Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa. | | | | |
| 30 | Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones. | | | | |
| 31 | Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización | | | | |
| 32 | Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí. | | | | |
| 33 | Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables. | | | | |
| 34 | En esta organización se exige un rendimiento bastante alto. | | | | |
| 35 | La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar | | | | |
| 36 | En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal | | | | |
| 37 | La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marchará bien. | | | | |
| 38 | Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño | | | | |
| 39 | Me siento orgulloso de mi desempeño. | | | | |
| 40 | Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores. | | | | |
| 41 | Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización. | | | | |
| 42 | Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra. | | | | |
| 43 | Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil. | | | | |
| 44 | La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las personas, etc. | | | | |
| 45 | En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos. | | | | |
| 46 | La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable. | | | | |
| 47 | Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos. | | | | |
| 48 | Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes | | | | |
| 49 | Lo más importante en la empresa, es tomar decisiones de la forma más fácil y rápida posible. | | | | |
| 50 | La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organización. | | | | |
| 51 | Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien. | | | | |
| 52 | Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización | | | | |
| 53 | En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses. | | | | |

Anexo 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS: MOTIVACIÓN

| ENUNCIADO | SIEM PRE | CASI SIEM PRE | A VECE S | POCAS VECES | NUN CA |
|---|-------------|---------------------|----------------|----------------|-----------|
| 1. Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades. | | | | | |
| 2. Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo. | | | | | |
| 3. El trabajo es bastante simple y repetitivo. | | | | | |
| 4. Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes. | | | | | |
| 5. La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible. | | | | | |
| 6. Completo una tarea de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables. | | | | | |
| 7. Realizo contribuciones insignificantes al servicio o resultado final. | | | | | |
| 8. Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante el turno. | | | | | |
| 9. Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier labor que empiece. | | | | | |
| 10. Lo que realizo afecta el bienestar de los pacientes de muchas maneras. | | | | | |
| 11. Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los pacientes. | | | | | |
| 12. Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia del hospital. | | | | | |
| 13. Los pacientes se ven afectados por el trabajo que realizo. | | | | | |
| 14. Yo tengo la completa responsabilidad de decidir cómo y dónde se debe hacer el trabajo. | | | | | |
| 15. Tengo muy poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo | | | | | |
| 16. Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones. | | | | | |
| 17. Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor. | | | | | |
| 18. Mi enfermera jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando. | | | | | |
| 19. El trabajo por sí mismo me provee la información cuan bien lo estoy realizando. | | | | | |
| 20. El solo hecho de realizar mi trabajo me da la oportunidad de deducir cuan bien lo estoy realizando. | | | | | |
| 21. Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo. | | | | | |
| 22. Los supervisores nos hacen saber cuan bien ellos piensan que lo estoy haciendo. | | | | | |
| 19. Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada. | | | | | |

Anexo 3

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

The screenshot shows the SPSS interface with the 'RELIABILITY' dialog box open. The 'Variables' list includes 'Tipoestudio', 'Diseño', 'Instrumento', 'Division', 'Escala', 'Puntajes', 'Items', 'Reactivos', 'Numero', and 'Midenva'. The 'Scale' is set to 'ALL VARIABLES' and the 'Model' is 'ALPHA'. The 'Summary' is set to 'TOTAL'. The 'Análisis de fiabilidad' (Reliability Analysis) is selected in the left-hand pane. The main window displays the following output:

```
RELIABILITY
/VARIABLES=Tipoestudio Diseño Instrumento Division Escala Puntajes Items Reactivos Numero Midenva
tos Generalizada OtrosItems
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.
```

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\MAO-YENNY\Desktop\Copia de datos spps\ practica de juez3sav.sav

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

| | N | % |
|------------------------|---|-------|
| Casos Válidos | 4 | 66,7 |
| Excluidos ^a | 2 | 33,3 |
| Total | 6 | 100,0 |

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .954 | 15 |

prueba piloto unjug.spv [Documento] - IBM SPSS Statistics Vista

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Estadísticos total-elemento

| | Media de la escala si se elimina el elemento | Varianza de la escala si se elimina el elemento | Correlación elemento-total corregida | Alfa de Cronbach si se elimina el elemento |
|---------------|--|---|--------------------------------------|--|
| Tipoestudio | 48,00 | 85,333 | ,000 | ,959 |
| Diseño | 48,00 | 85,333 | ,000 | ,959 |
| Instrumento | 48,50 | 75,000 | 1,000 | ,948 |
| Division | 50,00 | 65,333 | 1,000 | ,945 |
| Escala | 49,00 | 65,333 | 1,000 | ,945 |
| Puntajes | 48,50 | 75,000 | 1,000 | ,948 |
| Items | 48,50 | 75,000 | 1,000 | ,948 |
| Reactivos | 49,50 | 96,333 | -1,000 | ,976 |
| Numero | 49,00 | 65,333 | 1,000 | ,945 |
| Midenvariable | 48,50 | 75,000 | 1,000 | ,948 |
| Redactados | 48,00 | 65,333 | 1,000 | ,945 |
| Metodologica | 48,00 | 65,333 | 1,000 | ,945 |
| Aspectos | 48,50 | 75,000 | 1,000 | ,948 |
| Generalizada | 48,50 | 75,000 | 1,000 | ,948 |
| Otrositems | 47,50 | 75,000 | 1,000 | ,948 |

RELIABILITY

```

/VARIABLES=Responsabilidad Habilidades Esfuerzo Bienestar Retroalimentación
Información Contribuciones Complejas Libertad Oportunidad Simple Supervisores
Pacientes Tareas Pensar Organizado Participar Rutinaria Desarrollo Hospital
Labor Trabajo Afectados
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/SUMMARY=TOTAL.

```

Anexo 4

Prueba de bondad de ajuste

Se calcula utilizando la prueba de bondad de ajuste de Kolmogorov-Smirnov (K-S), prueba para poblaciones mayores de 30 sujetos, para determinar si los puntajes de las variables Clima Organizacional y Motivación Laboral presentaban una distribución normal. La Tabla 1, presenta los resultados de esta prueba observándose que los puntajes de Clima Organizacional y Motivación Laboral no se aproximan a una distribución normal, ya que los coeficientes son mayores a $p < 0.05$. Debido a estos hallazgos se deberá emplear estadística no paramétrica de alcance correlacional: Rho de Spearman.

PRUEBA DE NORMALIDAD

RESULTADOS DE LA PRUEBA DE BONDAD DE AJUSTE PARA LOS PUNTAJES CLIMA ORGANIZACIONAL Y MOTIVACIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, EsSALUD – TACNA, 2014.

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | |
|----------------------|---------------------------------|-------------|-------|
| | N | Estadístico | Sig. |
| Clima organizacional | 80 | 0,199 | 0,000 |
| Motivación laboral | 80 | 0,118 | 0,001 |

Se han calculado a partir de los datos.

Fuente: Elaboración propia

Anexo 5

TABLA 7.
Dimensiones del clima organizacional con la motivación laboral del
personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión - EsSalud
Tacna. 2014.

| | | Motivación laboral | | | | | | Total Nº=106 | Significancia <i>p</i> valor* |
|-----------------|----------------|--------------------|-----|-------|------|--------|-----|-----------------|----------------------------------|
| | | Baja | | Media | | Óptima | | | |
| | | Nº=11 | % | Nº=85 | % | Nº=10 | % | | |
| Estructura | Desfavorable | 7 | 6.6 | 5 | 4.7 | 0 | 0.0 | 12 | p=0,000 |
| | Poco favorable | 4 | 3.8 | 48 | 45.3 | 6 | 5.7 | 58 | |
| | Favorable | 0 | 0.0 | 32 | 30.2 | 4 | 3.8 | 36 | |
| Responsabilidad | Desfavorable | 7 | 6.6 | 10 | 9.4 | 0 | 0.0 | 17 | p=0,001 |
| | Poco favorable | 3 | 2.8 | 53 | 50.0 | 6 | 5.7 | 62 | |
| | Favorable | 1 | 0.9 | 21 | 19.8 | 4 | 3.8 | 26 | |
| | Excelente | 0 | 0.0 | 1 | 0.9 | 0 | 0.0 | 1 | |
| Recompensa | Desfavorable | 6 | 5.7 | 5 | 4.7 | 0 | 0.0 | 11 | p=0,000 |
| | Poco favorable | 5 | 4.7 | 49 | 46.2 | 6 | 5.7 | 60 | |
| | Favorable | 0 | 0.0 | 31 | 29.2 | 4 | 3.8 | 35 | |
| Riesgo | Desfavorable | 8 | 7.5 | 4 | 3.8 | 0 | 0.0 | 12 | p=0,000 |
| | Poco favorable | 2 | 1.9 | 42 | 39.6 | 6 | 5.7 | 50 | |
| | Favorable | 1 | 0.9 | 35 | 33.0 | 4 | 3.8 | 40 | |
| | Excelente | 0 | 0.0 | 4 | 3.8 | 0 | 0.0 | 4 | |
| Calidez | Desfavorable | 7 | 6.6 | 6 | 5.7 | 1 | 0.9 | 14 | p=0,000 |
| | Poco favorable | 3 | 2.8 | 36 | 34.0 | 2 | 1.9 | 41 | |
| | Favorable | 1 | 0.9 | 43 | 40.6 | 7 | 6.6 | 51 | |
| Normas | Desfavorable | 9 | 8.5 | 11 | 10.4 | 0 | 0.0 | 20 | p=0,000 |
| | Poco favorable | 2 | 1.9 | 67 | 63.2 | 8 | 7.5 | 77 | |
| | Favorable | 0 | 0.0 | 7 | 6.6 | 2 | 1.9 | 9 | |
| | Excelente | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 0 | |
| Apoyo | Desfavorable | 6 | 5.7 | 4 | 3.8 | 0 | 0.0 | 10 | p=0,000 |
| | Poco favorable | 3 | 2.8 | 43 | 40.6 | 2 | 1.9 | 48 | |
| | Favorable | 2 | 1.9 | 38 | 35.8 | 7 | 6.6 | 47 | |
| | Excelente | 0 | 0.0 | 0 | 0.0 | 1 | 0.9 | 1 | |
| Conflicto | Desfavorable | 5 | 4.7 | 1 | 0.9 | 0 | 0.0 | 6 | p=0,000 |
| | Poco favorable | 5 | 4.7 | 45 | 42.5 | 5 | 4.7 | 55 | |
| | Favorable | 1 | 0.9 | 37 | 34.9 | 4 | 3.8 | 42 | |
| | Excelente | 0 | 0.0 | 2 | 1.9 | 1 | 0.9 | 3 | |
| Identidad | Desfavorable | 9 | 8.5 | 17 | 16.0 | 1 | 0.9 | 27 | p=0,000 |
| | Poco favorable | 2 | 1.9 | 58 | 54.7 | 6 | 5.7 | 66 | |
| | Favorable | 0 | 0.0 | 10 | 9.4 | 3 | 2.8 | 13 | |

* Prueba no paramétrica Chi cuadrado; Altamente significativo a nivel $p < 0,01$

Fuente: Elaboración propia

Anexo 6

TABLA 8.

Características generales del personal de enfermería del Hospital

Daniel Alcides Carrión - EsSalud - Tacna, 2014.

| Características | | Frecuencia | Porcentaje |
|-------------------|--------------------|------------|------------|
| Edad | 25-39 | 23 | 21,7% |
| | 40-49 | 58 | 54,7% |
| | 50 a más | 25 | 23,6% |
| | Total | 106 | 100,0% |
| Estado civil | Soltero | 23 | 21,7% |
| | Casado | 83 | 78,3% |
| | Total | 106 | 100,0% |
| Grupo ocupacional | Enfermera | 64 | 60,4% |
| | Tec. en enfermería | 42 | 39,6% |
| | Total | 106 | 100,0% |
| Condición laboral | Nombrado | 18 | 17,0% |
| | Contratado | 88 | 83,0% |
| | Total | 106 | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia

Anexo 7

TABLA 9.

Características laborales del personal de enfermería del Hospital Daniel

Alcides Carrión - EsSalud - Tacna. 2014

| CARACTERÍSTICAS | | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|----------------------------|------------|------------|
| Años laborados | 1-5 | 13 | 12,3% |
| | 6-15 | 53 | 50,0% |
| | 16-25 | 30 | 28,3% |
| | 26 a más | 10 | 9,4% |
| | Total | 106 | 100,0% |
| Años de servicio | 1-5 | 61 | 57,5% |
| | 6-10 | 22 | 20,8% |
| | 10 a más | 23 | 21,7% |
| | Total | 106 | 100,0% |
| Guardias | SI | 90 | 84,9% |
| | NO | 16 | 15,1% |
| | Total | 106 | 100,0% |
| Educación continua | Insuficiente | 73 | 68,9% |
| | Suficiente | 33 | 31,1% |
| | Total | 106 | 100,0% |
| Formación | 2da especialidad | 35 | 33,0% |
| | Master | 12 | 11,3% |
| | Cursos, formación continua | 47 | 44,3% |
| | Nada | 12 | 11,3% |
| | Total | 106 | 100,0% |

Fuente: Elaboración propia

Anexo 8

TABLA 10.

Respuestas por items de la variable clima organizacional del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión - EsSalud – Tacna, 2014.

| No | ITEMS | MD | D | A | MA | Total |
|----|--|------|------|------|------|-------|
| | | % | % | % | % | |
| 1 | En esta organización las tareas están claramente definidas. | 18.9 | 67.9 | 10.4 | 2.8 | 106 |
| 2 | En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas. | 7.5 | 68.9 | 21.7 | 1.9 | 106 |
| 3 | En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones. | 11.3 | 65.1 | 18.9 | 4.7 | 106 |
| 4 | Conozco claramente las políticas de esta organización. | 12.3 | 57.5 | 25.5 | 4.7 | 106 |
| 5 | Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización. | 10.4 | 56.6 | 29.2 | 3.8 | 106 |
| 6 | En esta organización no se tiene que realizar muchos trámites administrativos para | 13.2 | 25.5 | 46.2 | 15.1 | 106 |
| 7 | El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas | 12.3 | 42.5 | 36.8 | 8.5 | 106 |
| 8 | Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación. | 16.0 | 53.8 | 24.5 | 5.7 | 106 |
| 9 | En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar. | 12.3 | 50.0 | 29.2 | 8.5 | 106 |
| 10 | Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos | 10.4 | 54.7 | 29.2 | 5.7 | 106 |
| 11 | No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se | 10.4 | 50.9 | 30.2 | 8.5 | 106 |
| 12 | A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo si en estar verificándolo con él. | 16.0 | 51.9 | 25.5 | 6.6 | 106 |
| 13 | Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy | 18.9 | 57.5 | 19.8 | 3.8 | 106 |
| 14 | En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las | 21.7 | 41.5 | 30.2 | 6.6 | 106 |
| 15 | Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí | 9.4 | 55.7 | 29.2 | 5.7 | 106 |
| 16 | En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran can | 16.0 | 46.2 | 31.1 | 6.6 | 106 |
| 17 | En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman | 15.1 | 51.9 | 27.4 | 5.7 | 106 |
| 18 | En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el | 10.4 | 19.8 | 54.7 | 15.1 | 106 |
| 19 | Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mejores | 12.3 | 24.5 | 45.3 | 17.9 | 106 |
| 20 | Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo. | 10.4 | 23.6 | 52.8 | 13.2 | 106 |
| 21 | En esta organización hay muchísima crítica. | 23.6 | 49.1 | 21.7 | 5.7 | 106 |
| 22 | En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer | 19.8 | 50.9 | 22.6 | 6.6 | 106 |
| 23 | Cuando cometo un error me sancionan. | 17.9 | 54.7 | 23.6 | 3.8 | 106 |
| 24 | La filosofía de esta organización es que a largo plazo progresaremos más si | 12.3 | 40.6 | 35.8 | 11.3 | 106 |
| 25 | Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos. | 12.3 | 46.2 | 32.1 | 9.4 | 106 |
| 26 | En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para | 16.0 | 49.1 | 30.2 | 4.7 | 106 |
| 27 | La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución | 13.2 | 41.5 | 31.1 | 14.2 | 106 |
| 28 | Aquí la organización se arriesga por una buena idea. | 9.4 | 43.4 | 38.7 | 8.5 | 106 |
| 29 | Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa. | 10.4 | 49.1 | 29.2 | 11.3 | 106 |
| 30 | Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin | 11.3 | 37.7 | 38.7 | 12.3 | 106 |
| 31 | Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización. | 17.0 | 43.4 | 30.2 | 9.4 | 106 |
| 32 | Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí. | 15.1 | 35.8 | 44.3 | 4.7 | 106 |
| 33 | Las relaciones jefe – trabajador tienden a ser agradables. | 15.1 | 46.2 | 32.1 | 6.6 | 106 |
| 34 | En esta organización se exige un rendimiento bastante alto. | 14.2 | 66.0 | 15.1 | 4.7 | 106 |
| 35 | La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar. | 19.8 | 68.9 | 6.6 | 4.7 | 106 |
| 36 | En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi | 14.2 | 60.4 | 24.5 | 0.9 | 106 |
| 37 | La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad | 12.3 | 50.9 | 31.1 | 5.7 | 106 |
| 38 | Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño. | 20.8 | 29.2 | 39.6 | 10.4 | 106 |
| 39 | Me siento orgulloso de mi desempeño. | 35.8 | 50.9 | 8.5 | 4.7 | 106 |
| 40 | Si me equivoco, las cosas las ven mal mis superiores. | 11.3 | 59.4 | 25.5 | 3.8 | 106 |
| 41 | Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la organización. | 7.5 | 16.0 | 64.2 | 12.3 | 106 |
| 42 | Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la | 14.2 | 50.9 | 28.3 | 6.6 | 106 |
| 43 | Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil. | 9.4 | 53.8 | 29.2 | 7.5 | 106 |
| 44 | La filosofía de nuestros jefes enfatiza el factor humano, cómo se sienten las | 14.2 | 39.6 | 39.6 | 6.6 | 106 |
| 45 | En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para | 13.2 | 57.5 | 23.6 | 5.7 | 106 |
| 46 | La actitud de nuestros jefes es que el conflicto entre unidades y departamentos | 8.5 | 46.2 | 41.5 | 3.8 | 106 |
| 47 | Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos. | 9.4 | 35.8 | 46.2 | 8.5 | 106 |
| 48 | Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes. | 6.6 | 41.5 | 39.6 | 12.3 | 106 |
| 49 | Lo más importante en la empresa, es tomar decisiones de la forma más fácil y | 12.3 | 54.7 | 23.6 | 9.4 | 106 |
| 50 | La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organización. | 19.8 | 61.3 | 17.9 | 0.9 | 106 |
| 51 | Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien. | 14.2 | 63.2 | 18.9 | 3.8 | 106 |
| 52 | Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la organización. | 17.0 | 50.0 | 26.4 | 6.6 | 106 |
| 53 | En esta organización cada cual se preocupa por sus propios intereses. | 20.8 | 57.5 | 16.0 | 5.7 | 106 |

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 9

TABLA 11.

Respuestas por ítems de la variable motivación del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión-EsSalud, Tacna. 2014

| | | Nunca | Casi siempre | A veces | Pocas veces | Siempre | Total |
|-----|---|-------|--------------|---------|-------------|---------|-------|
| Nro | ENUNCIADO | % | % | % | % | % | Total |
| 1 | 1. Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades. | 13.2 | 26.4 | 41.5 | 11.3 | 7.5 | 106 |
| 2 | 2. Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo. | 13.2 | 31.1 | 32.1 | 13.2 | 10.4 | 106 |
| 3 | 3.El trabajo es bastante simple y repetitivo. | 6.6 | 17.0 | 34.9 | 27.4 | 14.2 | 106 |
| 4 | 4. Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes. | 28.3 | 31.1 | 27.4 | 9.4 | 3.8 | 106 |
| 5 | 5. La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible. | 5.7 | 23.6 | 34.9 | 22.6 | 13.2 | 106 |
| 6 | 6. Completo una tarea de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables. | 20.8 | 48.1 | 17.9 | 8.5 | 4.7 | 106 |
| 7 | 7. Realizo contribuciones insignificantes al servicio o resultado final. | 7.5 | 18.9 | 15.1 | 27.4 | 31.1 | 106 |
| 8 | 8. Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante el turno. | 20.8 | 38.7 | 22.6 | 8.5 | 9.4 | 106 |
| 9 | 9. Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier labor que empiece. | 21.7 | 39.6 | 22.6 | 13.2 | 2.8 | 106 |
| 10 | 10. Lo que realizo afecta el bienestar de los pacientes de muchas maneras. | 18.9 | 31.1 | 10.4 | 6.6 | 33.0 | 106 |
| 11 | 11. Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los pacientes. | 10.4 | 12.3 | 23.6 | 20.8 | 33.0 | 106 |
| 12 | 12. Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia del hospital. | 11.3 | 11.3 | 15.1 | 17.0 | 45.3 | 106 |
| 13 | 13. Los pacientes se ven afectados por el trabajo que realizo. | 19.8 | 10.4 | 15.1 | 16.0 | 38.7 | 106 |
| 14 | 14. Yo tengo la completa responsabilidad de decidir cómo y dónde se debe hacer el trabajo. | 16.0 | 29.2 | 25.5 | 18.9 | 10.4 | 106 |
| 15 | 15. Tengo muy poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo | 3.8 | 13.2 | 31.1 | 33.0 | 18.9 | 106 |
| 16 | 16. Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones. | 11.3 | 17.0 | 29.2 | 24.5 | 17.9 | 106 |
| 17 | 17. Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor. | 22.6 | 31.1 | 30.2 | 10.4 | 5.7 | 106 |
| 18 | 18. Mi enfermera jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando. | 15.1 | 17.9 | 32.1 | 21.7 | 13.2 | 106 |
| 19 | 19. El trabajo por sí mismo me provee la información cuan bien lo estoy realizando. | 24.5 | 31.1 | 27.4 | 11.3 | 5.7 | 106 |
| 20 | 20. El solo hecho de realizar mi trabajo me da la oportunidad de deducir cuan bien lo estoy realizando. | 18.9 | 38.7 | 21.7 | 13.2 | 7.5 | 106 |
| 21 | 21. Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo. | 12.3 | 28.3 | 30.2 | 14.2 | 15.1 | 106 |
| 22 | 22. Los supervisores nos hacen saber cuan bien ellos piensan que lo estoy haciendo. | 7.5 | 19.8 | 31.1 | 19.8 | 21.7 | 106 |
| 23 | 19. Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada. | 23.6 | 34.0 | 25.5 | 8.5 | 8.5 | 106 |

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 10

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis general

H₀: No Existe influencia directa significativa entre el Clima Organizacional y la Motivación Laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, EsSalud, Tacna. 2014.

H₁: Existe influencia directa significativa entre el Clima Organizacional y la Motivación Laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, EsSalud, Tacna. 2014.