



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO ESCUELA
NACIONAL DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA SISTEMA DE
UNIVERSIDAD ABIERTA**

**A MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL
DESEMPEÑO DE SU TRABAJO, EN EL HOSPITAL GENERAL DE
MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.**

**TESIS
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADOS EN ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA**

**PRESENTAN:
FLORA MENDOZA HERNÁNDEZ
MAYRA RODRÍGUEZ LUNA
NALLELY ROMO NAVARRO
LILIA VALENCIA MACÍAS**

**CON LA ASESORÍA DE LA MAESTRA:
CARMEN L. BALSEIRO ALMARIO**

México, D.F.

Mayo del 2006



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

A la Maestra Lasty Balseiro Almario por las enseñanzas recibidas de Metodología de Investigación y Estadística, que hicieron posible, la culminación con éxito de la presente tesis.

Al Hospital General de México y en especial a las autoridades de Enfermería por todas las facilidades otorgadas para aplicar los cuestionarios en los servicios de Cirugía, Pediatría, Medicina Interna y GinecoObstetricia.

A Mayra, Nallely, Lilia y Flora quienes pusieron todo su empeño y dedicación para realizar este trabajo y en donde a pesar del esfuerzo realizado en tan poco tiempo se pudo privilegiar la cooperación, la amistad y la hermandad entre el grupo.

DEDICATORIAS

A nuestros padres quienes han sabido orientarnos por el camino de la superación personal y profesional y a quienes debemos lo que hoy somos.

A nuestras hermanas y hermanos, esposos y amigos cercanos por todo el apoyo incondicional brindado y a quienes restamos tiempo de presencia en aras de nuestra superación

A nuestros hijos, ofrecemos esta tesis como muestra de un inmenso cariño de amor, por su comprensión y apoyo todo el tiempo que duro la Licenciatura en Enfermería.

CONTENIDO

	PAGS.
INTRODUCCIÓN	1
<u>1. FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN</u>	<u>3</u>
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMA	3
1.2 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.4 UBICACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN	6
1.5 OBJETIVOS	7
1.5.1 General	7
1.5.2 Específicos	7
<u>2. MARCO TEÓRICO</u>	<u>9</u>
2.1 MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA	9
2.1.1 Conceptos básicos	9
- De motivación	9
2.1.2 Los teóricos de la motivación	10
- Maslow.....	10
- Skinner.....	13
- Herzberg.....	14
- McCIelland.....	16
- Me Gregor.....	17
2.1.3 El ciclo motivacional	18

- Conceptos básicos.....	19
- Motivaciones y comportamientos	21
- Motivación y satisfacción	22
2.1.4 La motivación en el trabajo	22
- Factores del trabajo en si	23
- Factores ajenos a la situación del trabajo	24
2.1.5 Fuentes específicas de la motivación del empleado en el trabajo	24
- Satisfacción en el trabajo	24
- Los resultados del trabajo	27
- Dinero	28
- Interacción social	30
- Estatus social	31
- Actividad y eficacia.....	32
- Las mujeres y el trabajo	34
3. <u>METODOLOGÍA</u>	36
3.1 VARIABLES E INDICADORES	36
3.1.1 Dependientes	36
- Indicadores	
3.1.2 Definiciones operacionales.....	37
3.1.3 Modelo de relación de influencia de la variable	40
3.2 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	40
3.2.1 Tipo.....	40

3.2.2	Diseño	41
3.2.3	Cronograma de actividades.....	42
3.2.4	Criterios de inclusión, exclusión y eliminación	43
3.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN UTILIZADOS	43
3.3.1	Fichas de trabajo	43
3.3.2	Observación	44
3.3.3	Entrevista	44
3.3.4	Cuestionarios	44
4.	<u>INSTRUMENTACIÓN ESTADÍSTICA</u>	45
4.1	UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA	45
4.2	PROCESAMIENTO DE DATOS	46
4.3	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	95
5.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	107
6.	ANEXOS Y APENDICES.....	114
7.	GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	131

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	139
------------------------------------	-----

ÍNDICE DE CUADROS

		PAGS.
CUADRO NO. 1	DISTRIBUCIÓN DE LA EDAD DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F	47
CUADRO NO. 2	DISTRIBUCIÓN DEL TURNO DE TRABAJO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.	49
CUADRO NO. 3	DISTRIBUCIÓN DE LA CATEGORÍA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F	51
CUADRO NO. 4	DISTRIBUCIÓN DEL ESTADO CIVIL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F	53
CUADRO NO. 5	DISTRIBUCIÓN DE LA ANTIGÜEDAD DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN	

	MÉXICO, D.F	55
CUADRO NO. 6	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TORNO A SI RECIBEN RECONOCIMIENTO EN EL TRABAJO EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F	57
CUADRO NO. 7	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TORNO A QUE SUELDO RECIBEN, EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F	59
CUADRO NO. 8	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TORNO A SI TIENEN PODER Y AUTORIDAD EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F	61
CUADRO NO. 9	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TORNO A CON QUE TIPO DE PRESTIGIO CUENTA EN EL HOSPITAL	

GENERAL DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F. 63

CUADRO NO. 10 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TORNO A
SI SE HA SUPERADO PROFESIONALMENTE EN
EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN
MÉXICO, D.F. 65

CUADRO NO. 11 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TORNO A
SI ESTÁN SATISFECHAS CON SU TRABAJO,
EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN
MÉXICO, D.F. 67

CUADRO NO. 12 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN
TORNO A SU PRODUCTIVIDAD EN EL
TRABAJO EN EL HOSPITAL GENERAL
DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F. 69

CUADRO NO. 13 DISTRIBUCIÓN DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA EN TORNO A SI HAN
TENIDO ASCENSOS EN SU TRABAJO,
EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO,
EN MÉXICO, D.F. 71

CUADRO NO. 14 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TORNO
A SI SE SIENTEN AUTORREALIZADAS, EN
EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN
MÉXICO, D.F. 73

CUADRO NO. 15 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TORNO A
SI TIENEN INCENTIVOS EN SU TRABAJO,
EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN
MÉXICO, D.F. 75

CUADRO NO. 16 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TORNO A
SI TIENEN CAPACITACIÓN EN SU TRABAJO,
EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN
MÉXICO, D.F. 77

CUADRO NO. 17 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN
TORNO A SI TIENEN INTERÉS EN SU
TRABAJO, EN EL HOSPITAL GENERAL
DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F. 79

CUADRO NO. 18 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL

PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TORNO A SI TIENEN INICIATIVA EN SU TRABAJO, EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F	81
CUADRO NO.19 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TORNO A COMO SE SIENTE EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN SU TRABAJO EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F	83
CUADRO NO. 20 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TORNO A SI ES RESPONSABLE EN SU TRABAJO EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F	85
CUADRO NO. 21 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TORNO A COMO SON LAS CONDICIONES GENERALES EN SU TRABAJO, EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F	87

CUADRO NO. 22 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN
TORNO A SI TIENEN SISTEMA DE
RECOMPENSAS EN SU TRABAJO, EN
EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN
MÉXICO, D.F 89

CUADRO NO. 23 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TORNO
A CUALES SON LAS MOTIVACIONES
POSITIVAS QUE TIENE EN SU TRABAJO, EN
EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN
MÉXICO, D.F. 91

CUADRO NO. 24 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN
TORNO A QUE LO DESMOTIVA EN SU
TRABAJO, EN EL HOSPITAL GENERAL
DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F 93

INDICE DE GRÁFICAS

	PAGS.
GRÁFICA NO. 1 DISTRIBUCIÓN DE LA EDAD DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	48
GRAFICA NO. 2 DISTRIBUCIÓN DEL TURNO DE TRABAJO DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.	50
GRAFICA NO. 3 DISTRIBUCIÓN DE LA CATEGORÍA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	52
GRAFICA NO. 4 DISTRIBUCIÓN DEL ESTADO CIVIL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA, EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	54
GRAFICA NO. 5 DISTRIBUCIÓN DE LA ANTIGÜEDAD DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL	

	HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	56
GRAFICA NO. 6	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TORNO SI RECIBEN RECONOCIMIENTO EN EL TRABAJO, EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.	58
GRAFICA NO. 7	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TORNO A QUE SUELDO RECIBEN, EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	60
GRAFICA NO. 8	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TORNO A SI TIENEN PODER Y AUTORIDAD, EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.	62
GRAFICA NO. 9	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TORNO A CON QUE TIPO DE PRESTIGIO CUENTA, EN EL HOSPITAL	

GENERAL DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F. 64

GRAFICA NO. 10 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TORNO A
SI SE HA SUPERADO PROFESIONALMENTE EN
EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN
MÉXICO, D.F. 66

GRAFICA NO. 11 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TORNO A
SI ESTÁN SATISFECHAS CON SU TRABAJO,
EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN
MÉXICO, D.F. 68

GRAFICA NO. 12 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN
TORNO A SU PRODUCTIVIDAD EN EL
TRABAJO, EN EL HOSPITAL GENERAL
DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F. 70

GRAFICA NO. 13 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TORNO A
SI HAN TENIDO ASCENSOS EN SU TRABAJO,
EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN
MÉXICO, D.F. 72

- GRAFICA NO. 14 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TORNO
A SI SE SIENTEN AUTORREALIZADAS EN
EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN
MÉXICO, D.F. 74
- GRAFICA NO. 15 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TORNO A
SI TIENEN INCENTIVOS EN SU TRABAJO,
EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN
MÉXICO, D.F. 76
- GRAFICA NO. 16 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN
TORNO A SI TIENEN CAPACITACIÓN EN
SU TRABAJO, EN EL HOSPITAL
GENERAL DE MÉXICO, EN MÉXICO,
D.F..... 78
- GRAFICA NO. 17 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN
TORNO A SI TIENEN INTERÉS EN SU
TRABAJO, EN EL HOSPITAL GENERAL
DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F 80

GRAFICA NO. 18	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TORNO A SI TIENEN INICIATIVA EN SU TRABAJO, EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F	82
GRAFICA NO. 19	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TORNO A COMO SIENTEN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN SU TRABAJO, EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.....	84
GRAFICA NO. 20	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TORNO A SI ES RESPONSABLE EN SU TRABAJO, EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F	86
GRAFICA NO. 21	DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN TORNO A COMO SON LAS CONDICIONES GENERALES DE SU TRABAJO, EN EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F	88

GRAFICA NO. 22 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN
TORNO A SI TIENEN SISTEMA DE
RECOMPENSAS EN SU TRABAJO, EN
EL HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN
MÉXICO, D.F
90

GRAFICA NO. 23 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN
TORNO A CUALES SON LAS
MOTIVACIONES POSITIVAS QUE
TIENEN EN SU TRABAJO, EN EL
HOSPITAL GENERAL DE MÉXICO, EN
MÉXICO, D.F
92

GRAFICA NO. 24 DISTRIBUCIÓN DE LA OPINIÓN DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN
TORNO A QUE LO DESMOTIVA EN SU
TRABAJO, EN EL HOSPITAL GENERAL
DE MÉXICO, EN MÉXICO, D.F
94

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene por objeto analizar la motivación del personal de Enfermería en el desempeño de su trabajo, en el Hospital General de México, en México, D.F.

Para realizar este análisis se ha desarrollado este diseño en ocho importantes capítulos que a continuación se presentan. En el primer capítulo se da a conocer la Fundamentación del tema de investigación que incluye los siguientes apartados: descripción de la situación problema, identificación del problema, justificación de la investigación, ubicación del tema y objetivos general y específicos.

En el segundo capítulo se presenta el Marco Teórico de la variable Motivación del Personal de Enfermería con los fundamentos teórico-metodológicos de los autores más connotados en materia de motivación y que podrán fundamentar teórica y empíricamente la variable en estudio.

En el tercer capítulo se muestra la metodología con la variable Motivación, sus indicadores, la definición operacional de motivación, el modelo de relación de influencia de la variable que permite identificar cómo esta variable interactúa con sus indicadores. También en este capítulo se presenta el tipo y diseño de investigación, el cronograma de actividades y los criterios de inclusión, exclusión y eliminación. Finaliza este capítulo con las técnicas e instrumentos de investigación utilizados entre las que están: fichas de trabajo, observación, entrevista y cuestionarios.

En el cuarto capítulo se ubica la Instrumentación Estadística con los apartados de universo, población y muestra, procesamiento de los datos y análisis e interpretación de resultados.

Finaliza esta investigación con los capítulos quinto, sexto, séptimo y octavo en donde se presentan las conclusiones y recomendaciones, los anexos y apéndices, el glosario de términos y las referencias bibliográficas, respectivamente.

Es de esperarse que al realizar esta investigación se pueda tener un gran diagnóstico situacional de lo que está sucediendo con las motivaciones del personal de Enfermería en el desempeño de su trabajo en el Hospital General de México, a fin de poder incidir positivamente en estas motivaciones para retroalimentarlas y mejorarlas, proporcionando con ello que el personal de Enfermería desempeñe su trabajo en el Hospital , de la mejor manera posible.

FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMA

El Hospital General de México es un organismo de salud, descentralizado del estado, de segundo nivel de atención por tratarse de un Hospital General, pero que cuenta con todas las especialidades de la Medicina y con la tecnología más moderna para brindar la atención a los pacientes que así lo requieren.

Para ello, el Hospital cuenta con servicios primarios de atención entre los que están: servicios médicos, paramédicos, de diagnóstico tratamiento, servicios administrativos y generales. El personal que esta asignado a estos servicios trata siempre de brindar la mejor atención, para que el paciente se restablezca lo más rápido posible y se reincorpore a la vida productiva.

Dentro del personal que atiende los pacientes destaca de manera importante el personal de Enfermería que cubre la atención de estos pacientes las 24 horas del día. Para ello, el personal de Enfermería se organiza en diferentes niveles jerárquicos: personal directivo, administrativo, operativo distribuidos en turnos de trabajo matutino, vespertino y nocturno, de tal forma que este personal despliega en todos los turnos su experiencia y conocimientos de Enfermería en el cuidado de los pacientes.

En la cotidiana labor que realizan las Enfermeras en el Hospital se ha podido observar que el desempeño en el trabajo depende en muchos aspectos de las motivaciones que este personal presente

en su diaria labor y que pueden ser tanto positivas como negativas. Por ejemplo, hay Enfermeras que le ponen mucho interés al trabajo que tienen iniciativas, con actitud positiva, en relaciones humanas positivas, con cierto prestigio por el desempeño de su trabajo, con reconocimiento por parte de las compañeras, realizando sus labores con responsabilidad, satisfechas por el trabajo que realiza, que buscan incrementar su productividad, que se capacitan en el trabajo o fuera de él, para buscar también ascensos y mejoras en el desempeño laboral. Este personal es muy común encontrarlo en el Hospital y destaca siempre del resto del personal por emprendedor y responsable en sus actividades.

Por el contrario, hay otras Enfermeras cuyo trabajo deja mucho que desear por la escasa o nula motivación que tienen al realizarlo. Por ejemplo, se quejan continuamente del sueldo que perciben porque no les alcanza para nada, ponen poco interés en lo que hacen, tienen poca iniciativa, su actitud hacia el trabajo es muy negativa, faltan con frecuencia, están insatisfechas con la labor que desempeñan, la productividad es baja, tienen escasos ascensos y no se sienten realizadas con la labor profesional que desempeñan. En este caso, el personal de Enfermería genera muchos conflictos, es inestable emocionalmente, poco colaborativa y tiene relaciones humanas difíciles con el resto del personal.

En ambos casos, la Dirección de Enfermería debe garantizar la atención a los pacientes y la productividad de enfermería en el Hospital, por lo que representa para esta Dirección un enorme reto al identificar las principales motivaciones que tiene el personal que esas motivaciones son reflejo de la actuación profesional de las Enfermeras, por lo que esta investigación pretende identificar dichas

motivaciones, realizar un diagnóstico situacional de lo que esta sucediendo con las Enfermeras en el Hospital y proponer diversas medidas tendientes a mejorar dichas motivaciones para garantizar una atención de Enfermería eficiente.

1.2 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La pregunta eje es la siguiente:

¿Cuáles son las motivaciones del personal de Enfermería en el desempeño de su trabajo, en el Hospital General de México, en México, D.F.?

1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se justifica ampliamente por varias razones:

En primer lugar se justifica porque no ha realizado el Hospital General de México una investigación seria y formal sobre las motivaciones del personal de Enfermería en el desempeño de su trabajo. Esta investigación es sumamente importante porque al realizarla, se podrá entender las conductas del personal y sus comportamientos positivos o negativos en relación con el trabajo.

En segundo lugar esta investigación se justifica porque se pretende realizar un diagnóstico situacional que explique por qué las Enfermeras actúan de cierta manera y cuáles son los móviles de sus conductas, mismas que llevan a las Enfermeras a una dirección

y a un objetivo para realizar las tareas de Enfermería. Así, con este diagnóstico se explicará ampliamente lo que está sucediendo con las motivaciones y conductas del personal.

Finalmente esta investigación se justifica porque reporta beneficios a la administración de los servicios de Enfermería al poder entender las motivaciones del personal para poder encauzarlas hacia el desempeño de trabajo eficiente y de calidad aunque también reporta beneficios a los pacientes, ya que el personal de Enfermería al sentirse comprendido e identificado con su trabajo, mejorará el desempeño de sus rutinas y de sus tareas, en beneficio de los pacientes.

1.4 UBICACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

El tema de la presente investigación se ubica en tres disciplinas importantes que son: Administración, Psicología y Enfermería.

Se ubica en Administración porque la variable Motivación se estudia en la etapa de dirección del proceso administrativo y tiene la motivación una relevancia muy importante en el desempeño del trabajo del personal de Enfermería.

Se ubica en Psicología porque es la ciencia que estudia las conductas y los comportamientos del personal y solo a través de la Psicología se podrá comprender las motivaciones y los móviles de las conductas del personal de Enfermería.

Se ubica porque Enfermería en este estudio la población principal son precisamente los profesionales de Enfermería que trabajan en el Hospital General de México.

1.5 OBJETIVOS

1.5.1 General

Analizar las motivaciones del personal de Enfermería en el desempeño de su trabajo en el Hospital General de México, en México, D.F.

1.5.2 Específicos

- Identificar las principales motivaciones positivas y negativas que tiene el personal de Enfermería en el desempeño de su trabajo en el Hospital General de México.
- Proponer diversas opciones de solución para mejorar la motivación del personal de Enfermería en el desempeño de su trabajo.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 La Motivación del Personal de Enfermería

2.1.1 Conceptos básicos

Según Javier Ardorin y Cols. la motivación es el interés o fuerza intrínseca que se da en relación con algún objetivo que el individuo quiere alcanzar. Es un estado subjetivo que mueve la conducta en una dirección particular¹. Así la motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. En el ejemplo del hambre, evidentemente tenemos una motivación, puesto que éste provoca la conducta que consiste en ir a buscar alimento y, además la mantiene; es decir, entre más hambre tengamos, más directamente nos encaminaremos al satisfactor adecuado. Si tenemos hambre

¹ Javier Ardorín y Cols. Motivación y satisfacción laboral. En internet: www.universidadabierta.edu.mx/...garcíaalfredomotivaciónindividual.htm México, 2000

vamos al alimento; es decir, la motivación nos dirige para satisfacer la necesidad².

Para Lilliana M. Simms la motivación es una fuerza interna que incita a la acción a una persona; ahora bien, lo que motiva a una persona no necesariamente entusiasmará a otra. De acuerdo con la investigación de Herzberg las recompensas pueden incluirse en dos amplias categorías: higiene, o factores extrínsecos; y motivadores, o factores intrínsecos³.

2.1.2 Los teóricos de la motivación

- Maslow

Según Walter M. Arana, Maslow elaboró una teoría de la motivación con base en el concepto de jerarquía de las necesidades que influyen en el comportamiento humano. Concibe que como el hombre es una criatura, sus necesidades crecen durante su vida, y como las vayas satisfaciendo otras necesidades más elevadas ocuparán el predominio de su comportamiento.

De acuerdo con Maslow las necesidades humanas tienen la siguiente jerarquía de configuración piramidal.

1. Necesidades fisiológicas: aire, alimento, reposo, vestido, agua, habitación, sueño y satisfacción sexual.

² Walter M. Arana. Liderazgo y motivación. En internet: www.sht.com México, 1998. p. 1.

³ Lillian M.; Simms y Cols. Administración de los servicios de enfermería. Ed. Interamericana. México, 1986. p. 120.

2. Necesidades de seguridad: protección contra el peligro o las privaciones.
3. Necesidades sociales: amistad, pertenencia a grupos, etc.
4. Necesidades de estima: reputación, reconocimiento, autorespeto, amor, etc.
5. Necesidades de autorrealización: realización del potencial, utilización plena de los talentos individuales, etc.⁴

La teoría de Maslow, con un enfoque orientado hacia el interior, representa un valioso modelo acerca del comportamiento de las personas:

Una necesidad satisfecha no origina ningún comportamiento y sólo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento y lo encaminan hacia el logro de objetivos individuales.

El individuo nace con un conjunto de necesidades fisiológicas que son innatas o hereditarias. Al principio su comportamiento gira en torno a la satisfacción cíclica de ellas (hambre, sed, ciclo sueño actividad, sexo, etc). A partir de cierta edad el individuo comienza un largo aprendizaje de nuevos patrones de necesidades y surge la necesidad de seguridad, enfocado hacia la protección contra el peligro, contra las amenazas y contra las privaciones. Las necesidades fisiológicas y las de seguridad constituyen las necesidades primarias y tienen que ver con su conservación personal.

⁴ Walter M. Arana. op cit. p. 4.

En la medida en que el individuo logra controlar sus necesidades fisiológicas y de seguridad, aparecen lenta y gradualmente necesidades más elevadas: sociales, de estima y de autorrealización. Cuando el individuo logra satisfacer sus necesidades sociales surgen las necesidades de autorrealización, esto significa que las necesidades de estima son complementarias de las necesidades sociales, en tanto que las de autorrealización lo son de las de estima. Los niveles más elevados de necesidades solo rigen cuando los niveles más bajos han sido alcanzados por el individuo. No todos los individuos sienten las necesidades de autorrealización, ni siquiera el nivel de las necesidades de estima, ello es una conquista individual.

Las necesidades más elevadas surgen a medida que las más bajas van siendo satisfechas. Las necesidades más bajas requieren un ciclo motivacional relativamente rápido, en tanto que las más elevadas necesitan uno mucho más largo. Si alguna de las necesidades más bajas deja de ser satisfecha durante un largo periodo, se hace imperativo y neutraliza el efecto de las más elevadas. Las energías de un individuo se desvían hacia la lucha por satisfacer una necesidad cuando esta existe⁵.

Según la teoría de Maslow, las necesidades fisiológicas y de seguridad son claramente preponderantes para los grupos socioeconómicos más bajos, mientras que probablemente hayan quedado satisfechas para la gente con niveles educativos y profesionales más altos.

⁵ Id.

- Skinner

Según Ann Mariner el fortalecimiento positivo refuerza la conducta. Si se acentúa lo positivo con felicitaciones y retroalimentación positiva, se puede incrementar la frecuencia del comportamiento deseado⁶. Condicionamiento operante o modificación de comportamiento son otros nombres por los que se conoce la teoría de refuerzo positivo de Skinner. El comportamiento puede ser fortalecido o debilitado dependiendo de los resultados que siguen al mismo. El refuerzo positivo fortalece el comportamiento. La suspensión del refuerzo positivo debilita el comportamiento, mientras que el refuerzo intermitente aumenta la resistencia al apagamiento. A través de las sanciones puede reducirse un comportamiento indeseado, pero no introducirse nuevos comportamientos ni evitar los perniciosos.

La acentuación de los aspectos satisfactorios por medio del elogio y de la respuesta positiva puede aumentar la frecuencia del comportamiento deseado. Sin embargo, un subordinado admite no llegar al nivel de comportamiento deseado, el directivo puede responder: “aprecio a su honestidad”, mientras le recuerda al trabajador la meta que ha de alcanzar⁷.

Así la teoría del fortalecimiento consiste con analizar la situación su entorno laboral en busca de tiempos perdidos, así como analizar al mismo personal en cuanto a su capacidad y conocimientos.

⁶ Ann T. Mariner. Administración y liderazgo en Enfermería. Ed. Harcourt Brace. México, 1997, p. 345.

⁷ Id.

- Herzberg

La teoría de Herzberg se basa en el ambiente externo y en el trabajo del individuo, para él la motivación de las personas dependen de:

Factores higiénicos: condiciones que rodean al individuo cuando trabaja e implican las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre los directivos y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc.

Estos factores corresponden a las perspectivas ambientales y constituyen los factores que las empresas han utilizado tradicionalmente para lograr la motivación de los empleados. Poseen una capacidad muy limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores.

Su carácter es preventivo y profiláctico, y se destinan a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales que puedan romper su equilibrio. Cuando son precarios producen insatisfacción, por lo que se denominan factores de insatisfacción:

- a) Condiciones de trabajo y comodidad.
- b) Políticas de la empresa y de la administración.
- c) Relaciones con el supervisor.
- d) Competencia técnica del supervisor.
- e) Salarios.

- f) Estabilidad en el cargo.
- g) Relaciones con los colegas⁸.

2. Factores motivacionales: se relacionan con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí, producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento de la productividad muy por encima de los niveles normales. Cuando son precarios provocan la pérdida de satisfacción y se denominan factores de satisfacción.

- a) Delegación de la responsabilidad.
- b) Libertad de decidir cómo realizar un trabajo.
- c) Ascensos.
- d) Utilización plena de las habilidades personales.
- e) Formulación de objetivos y evaluación relacionados con éstos.
- f) Simplificación del cargo.
- g) Ampliación o enriquecimiento del cargo⁹.

La teoría de factores afirman que los factores responsables de la satisfacción profesional están desligados y son diferentes de los factores responsables de la insatisfacción profesional.

Finalmente, Herzberg propone que para que haya mayor motivación en el cargo es necesario el enriquecimiento de las tareas: aumentar deliberadamente la responsabilidad, los objetivos y el desafío de las tareas del cargo. Varios estudios de investigación indican que la

⁸ Alfredo Eduardo García. Motivación individual. En internet: www.udec.cl/~jrarfaro/psique/labo/molysalis.html

⁹ Id.

gente con niveles más bajos de educación, estatus socioeconómico y profesional, así como los miembros de minorías étnicas tienden a poner más énfasis en los factores extrínsecos o de higiene, en tanto que la gente con niveles educativo, socioeconómico y profesional más elevados y los caucásicos se muestran más interesados en los motivadores o factores intrínsecos.

- Mc Clelland

Mc Clelland identificó tres necesidades básicas que toda la gente tiene en diferentes grados:

1. Necesidad de logro: deseo de hacer una contribución, de sobresalir y de obtener éxito.
2. Necesidad de poder: deseo de tener control e influir en los demás.
3. Necesidad de afiliación: deseo de trabajar en ambientes humanitarios y de hacer amistades significativas.

De tal forma que los administradores deben buscar que las necesidades del personal coincidan con sus asignaciones¹⁰.

- McGregor

Douglas McGregor clasificó las tradicionales teorías de dirección dentro de su Teoría X. Tal principio se basa en la premisa de que la gente evitará trabajar cuando sea posible, dado que no le gusta tener que hacerlo; por consiguiente la mayoría de la gente debe ser dirigida, controlada, obligada y amenazada. La Teoría X asume que

¹⁰ Ann T. Mariner. op. cit p. 343.

las personas desean una dirección, tiene poca ambición y evitan la responsabilidad, pero quieren seguridad. Un directivo que sostenga la filosofía de la Teoría X recurrirá probablemente al miedo y a las amenazas para motivar al personal, supervisará su trabajo de cerca, delegará poca responsabilidad y no tomará en consideración la participación del personal a la hora de planificar¹¹. McGregor mantiene que si las personas se comportan según lo descrito en la Teoría X es sólo debido a lo que el sistema ha hecho de ellos – no por su naturaleza inherente - . considera que cuanto más basadas estén las estrategias de dirección en la Teoría X, más fracasarán los directivos en descubrir, y consiguientemente mucho menos aprovechar, los potenciales de su personal.

McGregor califica los avances en el desarrollo de la dirección como Teoría Y. En esta teoría, McGregor plantea la permisa de que a la gente le gusta trabajar, y que disfruta haciéndolo, de que se autodirige y busca la responsabilidad. También mantiene que la mayoría de las personas están dotadas de imaginación, ingenio, creatividad y otras capacidades intelectuales que son aprovechadas sólo parcialmente. Un directivo que defienda la filosofía de la Teoría Y recurrirá al uso de incentivos positivos, tales como el elogio y el reconocimiento, hará una supervisión general, proporcionará oportunidades para el crecimiento individual, delegará responsabilidades y animará a la participación en la resolución de problemas. La ampliación del trabajo y la

¹¹ Ana Marilyn Allen y Sandi Grelchan F. Análisis de la motivación del recurso humano. Comparación entre los servicios de cirugía del Hospital Dr. Calderon Guardia y patología forense del organismo de investigación judicial. Medicina legal de Costa Rica. Documento impreso. Costa Rica, 1998. p. 6.

descentralización son otras técnicas de motivación adicionales que pueden estimular el rendimiento del personal hasta el punto de que supere los requerimientos mínimos establecidos en la descripción laboral¹².

2.1.3 El ciclo motivacional

- Conceptos básicos

Si enfocamos la motivación como un proceso para satisfacer necesidades, surge lo que se denomina el ciclo motivacional, cuyas etapas son las siguientes:

- a) Homeostasis. Es decir, en cierto momento el organismo humano permanece en estado de equilibrio.
- b) Estímulo: Es cuando aparece un estímulo y genera una necesidad.
- c) Necesidad: Esta necesidad (insatisfecha aún), provoca un estado de tensión.
- d) Estado de tensión: La tensión produce un impulso que da lugar a un comportamiento o acción.
- e) Comportamiento: El comportamiento, al activarse, se dirige a satisfacer dicha necesidad. Alcanza el objetivo satisfactoriamente.
- f) Satisfacción: Si se satisface la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estímulo se presente. Toda satisfacción es básicamente

¹² Id.

una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático anterior¹³.

El ciclo motivacional nos habla de que es un proceso que tiene varias etapas que nos van a ayudar a llevar a cabo una actividad y el que exista un equilibrio en el organismo y después aparece un estímulo que va a producir una necesidad la cual sino se satisface, provoca tensión. Al haber esto, se genera un comportamiento que nos obliga a hacer algo para llegar a la satisfacción de dicha necesidad, liberando la tensión.

El ciclo anterior ilustra un círculo completo, en el cual se logra un equilibrio si las personas obtienen la satisfacción. La satisfacción con el trabajo refleja el grado de satisfacción de necesidades que se deriva del trabajo o se experimenta en él.

En el caso de que sea imposible la satisfacción de la necesidad, el ciclo motivacional quedaría ilustrado de la siguiente forma:

Esto provoca la frustración de la persona. Ahora bien podríamos mencionar a qué nos referimos con este concepto¹⁴. Frustración es aquella que ocurre cuando la persona se mueve hacia una meta y se encuentra con algún obstáculo. La frustración puede llevarla tanto a actividades positivas, como constructivas o bien formas de comportamiento no constructivo, inclusive la agresión, retrucción y resignación.

¹³ Walter M. Arana. Op. cit. p. 2.

¹⁴ Adriana López. La motivación. En Internet: www.queb.org/articulos/2yk.gestiopolis.com México, 2005. p. 6.

También puede ocurrir que la frustración aumente la energía que se dirige hacia la solución del problema, o puede suceder que ésta sea el origen de muchos progresos tecnológicos, científicos y culturales en la historia.

Esta frustración lleva al individuo a ciertas reacciones:

1. Desorganización del comportamiento.
2. Agresividad.
3. Reacciones emocionales.
4. Alineación y apatía¹⁵.

Se dice que un factor muy importante en el ciclo es la frustración que esta es la causante de que el individuo realice actividades positivas o constructivas y/o actividades negativas y llevarlo a ciertas reacciones: como desorganización del comportamiento, agresividad, emocionales o alineación y apatía.

- Motivaciones y comportamiento

Las diferentes motivaciones tienden a expresarse en comportamientos diferentes. Cuando una necesidad o motivación es fuerte en alguna persona, su efecto es predisponer a la persona al comportamiento que se ha asociado con la satisfacción de esta necesidad. Por ejemplo, el tener una alta en logro predispone al individuo a fijarse metas, tratando de mejorar su desempeño para alcanzar las metas, así como buscando y empleando en forma realista la retroalimentación de su desempeño; no pone énfasis en

¹⁵ Id.

la necesidad de relacionarse con la gente. Las necesidades de afiliación y de poder son diferentes. Ambas orientan al individuo hacia un comportamiento interpersonal. Para la afiliación las relaciones interpersonales suministran el medio para ejercer influencia de los demás¹⁶.

Creemos que cuando hay una motivación importante se toman diferentes comportamientos que influyen o empujan a satisfacer ciertas necesidades e inclusive fijarse nuevas metas, tratando de solucionarlas.

- Motivación y satisfacción

La motivación se refiere al impulso y esfuerzo por satisfacer un deseo o meta. La satisfacción se refiere en cambio al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo. En otras palabras, la motivación implica un impulso hacia un resultado, mientras que la satisfacción es el resultado ya experimentado, como se muestra en la figura¹⁷. Así, una vez resueltas las necesidades llega al fin la satisfacción que es el placer que se ha cumplido algo, que es dado por la motivación a realizar una meta.

2.1.4. La motivación en el trabajo

Los complejos factores que mueven a un individuo a trabajar no pueden ser reducidos a una motivación puramente económica. Una afirmación de este tipo es errónea ya que la personas trabaja a

¹⁶ Alfredo Eduardo García. op. cit. p. 3.

¹⁷ Id.

pesar de tener sus necesidades económicas completamente satisfechas. Las motivaciones que llevan al hombre a trabajar abarcan recompensas sociales como la interacción social, el respeto la aprobación, el estatus y el sentimiento de utilidad. Si la motivación fuera simplemente económica bastaría con subir los sueldos para motivar a los empleados a subir su productividad, pero la experiencia no muestra que sea así. El trabajo proporciona una manera de satisfacer muchas necesidades y sentir un sentido de importancia frente a los ojos propios como frente a los demás.

- Factores del trabajo en sí

Las actividades y sentimientos que los trabajadores desarrollan en y hacia su trabajo son parte en la determinación de la motivación. Así se ha demostrado en el famoso experimento de Elton Mayo en la Hawthorne que el trabajador no es una máquina aislada que produce resultados dependiente solamente de su estado de salud física y de las condiciones que lo circundan, ya que es un ser humano que participa dentro de un grupo y los cambios de las condiciones de trabajo no solucionan nada si las relaciones entre la empresa y los trabajadores son insatisfactorias¹⁸.

- Factores ajenos a la situación del trabajo

Es indudable que factores del hogar y otras actividades del trabajador tienen efectos importantes en su motivación. Este tipo

¹⁸ Javier Adrovin y Cols. Motivación y satisfacción laboral. En internet: www.universidadabierta.edu.mx/.../garciaalfredomotivacionindividual.htm México, 2000. p. 5.

de factores como el estado de ánimo, conflictos, etc.; son muy importantes y se deben considerar al motivar al trabajador, ya que cualquier esfuerzo que haga la organización para aumentar la motivación del trabajador puede que no tenga mayor eficacia si tiene problemas externos a la situación de trabajo ya sean de tipo familiares o con sus relaciones sociales¹⁹.

2.1.5 Fuentes específicas de la motivación del empleado en el trabajo.

- Satisfacción en el trabajo

Para muchos autores, la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha²⁰.

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo.

La eliminación de las fuentes de insatisfacción conlleva en cierta medida aun mejor rendimiento del trabajador, reflejado en una actitud positiva frente a la organización. Existiendo insatisfacción

¹⁹ Id.

²⁰ Ibrid p.7

en el trabajo, estaremos en presencia de un quiebre en las relaciones síndico – patronales.

Diversos autores han presentado teorías sobre la satisfacción en el trabajo, las cuales se pueden agrupar en tres grandes enfoques sobre satisfacción en el trabajo. Un primer enfoque, basado en el modelo de las expectativas, plantea que la satisfacción en el trabajo está en función de las discrepancias percibidas por el individuo entre lo que él cree debe darle el trabajo y lo que realmente obtiene como producto o gratificación.

Un segundo enfoque teórico, plantea que la satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. Esta misma tendencia llamada equidad plantea también que esta satisfacción o insatisfacción es un concepto relativo y depende de las comparaciones que haga el individuo en términos de aporte y los resultados obtenidos por otros individuos en su medio de trabajo o marco de referencia.

Por último, la teoría de los dos factores plantea que existen dos tipos de factores motivacionales; un primer grupo, extrínsecos al trabajo mismo, denominados “de higiene o mantención”, entre los que podrán enumerarse: el tipo de supervisión, las remuneraciones, las relaciones humanas y las condiciones físicas de trabajo y un segundo grupo, intrínsecos al trabajo, denominados “motivadores”, entre los que se distinguen: posibilidades de logro personal, promoción, reconocimiento y trabajo interesante. Los primeros son factores que producen efectos negativos en el trabajo si no son

satisfechos, pero su satisfacción no asegura que el trabajador modifique su comportamiento. En cambio, los segundos factores cuya satisfacción si motivan trabajar a desplegar un mayor esfuerzo²¹.

Estos tres enfoques son complementarios y se pueden resumir diciendo que “la satisfacción en el trabajo nos muestra las discrepancias entre lo que un individuo espera obtener en su trabajo en relación a los que invierten en él y los miembros de su grupo de referencia, y lo que realmente obtiene él, con comparación a los compañeros, siendo diferentes las actitudes si se trata de factores extrínsecos o intrínsecos al trabajo mismo.

- Los resultados del trabajo

Puede considerarse que los resultados obtenidos por los empleados al asumir ciertas conductas en el trabajo son las razones por las cuales trabajan, ya que estos determinan la satisfacción de ciertas necesidades. Normalmente, se asocian a cualquier papel de trabajo cinco resultados específicos.

1. Salario: el dinero cumple el papel de ser un instrumento para obtener resultados deseados. El dinero en sí o por sí mismo no es importante, ya que adquiere importancia como medio para la satisfacción de necesidades.
2. Consumo de energía física y mental: Este consumo de energía llena el tiempo del empleado e inhibe la aparición del

²¹ Ibid p.8

ocio y del aburrimiento. El valor de consumo de tiempo depende de dos condiciones:

- a) Al valor fijado al consumo de energía depende del estado de privación del individuo.
- b) Las primeras experiencias de socialización pueden conducir a la valoración del consumo de energía.

3. Producción de bienes y servicios: esta función productiva puede constituir una razón fundamental para trabajar. Como son todas las personas que están trabajando para producir una mercancía valorada²².

- Dinero

El dinero es un reforzador universal, probablemente uno de los pocos que tiene ese carácter de universalidad; con él se pueden adquirir diversos tipos de refuerzos, se puede acumular previendo necesidades futuras o usarse para producir más dinero. La gente no trabaja por el dinero en sí mismo, que es un papel sin valor intrínseco; trabaja porque el dinero es un medio para obtener cosas.

Sin embargo, el dinero no es la única fuente de motivación en el trabajo, como se ha comprobado por medio de diferentes estudios Morse y Weiss (1955) llevaron a cabo en los E.E.U.U. un muestreo de escala nacional y encontraron que el 80% de los trabajadores afirmaron que seguían trabajando a pesar que sus necesidades económicas estuvieran completamente satisfechas. Como dato importante, los autores encontraron una correlación positiva entre la

²² Ibid p. 5

cantidad de adiestramiento que se requiere en una ocupación dada y el deseo de seguir trabajando sin el refuerzo monetario; en todo caso, entre los trabajadores no calificados el 58% seguiría trabajando, aunque sus necesidades económicas fueran solucionadas de antemano; en profesiones calificadas el porcentaje era mucho más alto²³.

Es importante comprobar que entre los trabajadores no calificados el porcentaje que seguiría trabajando es menor que el porcentaje total. Tal vez a nivel de obrero no calificado el dinero juega un papel más importante como factor motivacional que a nivel profesional. En esto Maslow tendría razón, como es fácil de comprobar.

¿Existe en nuestro mundo alguna organización social en la cual la gente trabaje sin recibir ningún incentivo monetario? La respuesta es afirmativa. El ejemplo más claro y más importante en mundo actual son los Kibutz del Israel. En un Kibutz la gente no trabaja por dinero, no se le paga nada por su trabajo. En estas granjas colectivas el trabajo tiene un significado sumamente diferente del significado que tiene en otras situaciones. Un Kibutz consta de 400 o 500 personas que viven en comunidad, trabajan juntas, comen juntas y poseen todos los bienes en común. El Kibutz les proporciona todo lo que necesita, alimentación, habitación, ropa, cigarrillos, escuelas, etc. La gente trabajo sin tregua desde el alba hasta después del mediodía; no existe el incentivo de la propiedad

²³ Ibid p. 11

privada ni del dinero para trabajar, pero todo lo hacen en la medida de sus fuerzas²⁴.

Lo importante es de esta experiencia es que la civilización de los Kibutz no es un sueño, sino una realidad muy concreta y tangible, que ha pasado la prueba de dos generaciones. Parece ser que la motivación del hombre para trabajar incluso en condiciones difíciles, en trabajos de tipo agrícola y en medio de condiciones hostiles, no es la simple adquisición de bienes personales.

- Interacción social

Los hombres trabajan porque se siente bien con sus compañeros de trabajo, con los supervisores y los jefes. El grupo de trabajo, que comienza siendo un medio para un fin, se convierte con el paso del tiempo en un fin en sí mismo; la persona va a trabajar porque es importante estar en una compañía de sus colegas, haciendo lo mismo que ellos hacen, disfrutando de su mismo estatus, teniendo sus mismos intereses, actitudes y obligaciones²⁵.

El trabajo tiene un carácter social. En la mayor parte de los casos el trabajo se realiza en presencia de otras personas, sean compañeros o supervisores; inclusive los trabajos profesionales se tiene en cuenta al cliente, la reacción de la sociedad como un todo, y la reacción del grupo profesional, con el cual uno se identifica.

²⁴ Id

²⁵ Ibid p. 12

Se ha encontrado que el principal factor en el trabajo es el aspecto social, término utilizado para referirse a los contactos realizados entre los trabajadores a causa de sus actividades de trabajo. El segundo factor importante fue la relación del trabajador con su supervisor inmediato. Es importante señalar que la satisfacción en el trabajo no proviene del contacto social en abstracto, sino de aquellas clases de contacto social, que están de acuerdo con los factores de personalidad de cada trabajador; para unos será la oportunidad de tener relaciones afectivas de carácter íntimo; para otros será la posibilidad de influir en las demás personas; para unos terceros, el gozar de la protección de los superiores.

Así el trabajo es social. La importancia de los aspectos sociales del trabajo está en función de diversos factores, además del estado de necesidades del empleado. La importancia de los motivos sociales para trabajar parece variar en función de la fuerza de las necesidades en relación del empleado, la correspondencia entre personalidad del empleado y las personalidades de los compañeros de trabajo y las interacciones permitidas y requeridas por el trabajo.

- Estatus social

Varios factores ayudan a determinar el estatus de un trabajo. Los determinantes del estatus del trabajo son:

- a) Las habilidades o conocimientos requeridos para desempeñar el trabajo.
- b) La categoría o posición jerárquica dentro de la organización.
- c) Salarios.

- d) Antigüedad.
- e) Estatus de los asociados²⁶.

- Actividad y eficacia

En cuanto a la actividad además de la motivación de tipo económico, se sabe que la gente trabaja para ejercitar sus músculos su capacidad verbal o sus habilidades intelectuales. Parece que el esfuerzo físico y mental que se requiere para ejercer una tarea no tiene las implicaciones negativas que les da el hombre de la calle, sino que se considera positivo y deseable. La inactividad continuada parece ser más negativa y desagradable que el trabajo intenso. Friedmann y Havighurst (1954) encontraron que gran cantidad de trabajadores gustan de su trabajo porque los mantiene ocupados y activos; les disgustaría no trabajar porque no sabrían que hacer con su tiempo libre. El hombre busca sentido en todo lo que hace, y esto se relaciona en forma compleja con la manera de utilizar las energías vitales²⁷.

En cuanto a la eficacia la producción puede entenderse en sentido económico o de un punto de vista más amplio relacionado con la actualización de las necesidades del hombre. En el mundo anterior a la revolución industrial el individuo podía enorgullecerse del producto de su trabajo era capaz de elaborar un objeto completo. Ahora en la época industrial el individuo hace parte mínima del

²⁶ Id.

²⁷ Ibid p. 11

proceso de producción, siempre la misma parte y no disfruta del producto de sus esfuerzos (es trabajo alineado según Marx)²⁸.

White (1959) propone un nuevo enfoque de la motivación con base en el concepto de eficacia es decir en la sensación que resulta del trabajo bien hecho. Este sería un mecanismo innato, en el sentido de que adquirirse por reducción de impulsos primarios. Este factor tendría una importancia central, en los trabajos se requieren un alto grado de habilidad y entrenamiento.

El hecho de trabajar se asocia en nuestra cultura con una valoración positiva y el no trabajar con una valoración negativa. Se reprueban a las personas que a menos que tengan fuertes razones para no hacerlo, tales como edad o enfermedad. La opinión que el individuo tiene de sí mismo, es en muchos casos función del trabajo, de la excelencia de su ejecución y de la forma como reconozca la sociedad la importancia de esta labor que esta desempeñando.

- Las mujeres y el trabajo

Según Ann T. Marriner las mujeres parecen mostrar más variación que los hombres en sus actitudes laborales y ponen mayor énfasis en las condiciones de trabajo, el horario y la tranquilidad, la supervisión y los aspectos sociales del trabajo, mientras que los hombres conceden mayor importancia al sueldo, la oportunidad de promoción, la dirección y políticas de la compañía y el interés de la tarea. Las mujeres con formación universitaria sitúan la importancia

²⁸ Ibid p. 13

de motivadores tales como la realización, el reconocimiento y la responsabilidad significativamente por encima que las trabajadoras con menor nivel de formación. La gente tiende a obtener más satisfacción laboral antes de los 20 años de edad y después de los 35 que entre esos años. Los más jóvenes tienden a mostrar mayor interés en los ingresos, mientras que los de más edad se muestran más interesados en la seguridad²⁹.

El personal de enfermería encuestado acerca de sus fuentes de satisfacción identifica entre los factores más importantes el sentido de realización, el reconocimiento, el desafío en el trabajo, la responsabilidad, el potencial progreso, la autonomía, la autoridad, un entorno laboral agradable, un horario conveniente y una planificación de plantilla adecuada. Estos empleados destacan la importancia de que los administradores del hospital sean respetados y de confianza, de las evaluaciones justas y de la obtención de una respuesta adecuada. Por su parte, la pobre planificación y comunicación, las explicaciones inadecuadas acerca de decisiones que afecten el trabajo, las reglas y regulaciones confusas, la presión no razonable, el trabajo excesivo, una carga laboral que afecte negativamente a la calidad del trabajo, una planificación de plantilla insuficiente, un personal médico no cooperativo, la realización de tareas ajenas a las de enfermería y el trabajar bajo la supervisión de directivos no calificados constituyen todas ellas fuentes de insatisfacción³⁰. Entre las costosas consecuencias de la insatisfacción laboral pueden citarse la reducción de la productividad, el aumento del ausentismo y los

²⁹ Ann t. Marriner op. cit. p. 350

³⁰ Id.

rápidos movimientos del personal. Sin embargo, estos factores pueden reducirse si el administrador de Enfermería fomenta la satisfacción laboral a través de la organización y la dirección.

3. METODOLOGÍA

3.1 VARIABLES E INDICADORES

3.1.1 Dependientes:

- Indicadores
 - Reconocimiento.
 - Sueldos.
 - Poder.
 - Prestigio.
 - Superación profesional.
 - Satisfacción en el trabajo.
 - Productividad.
 - Ascensos.
 - Autorrealización.
 - Incentivos.
 - Capacitación en el trabajo.
 - Interés en el trabajo.
 - Iniciativa en el trabajo.
 - Clima organizacional.
 - Responsabilidad.
 - Condiciones de trabajo.
 - Sistema de recompensas.

3.1.2 Definiciones operacionales:

Motivación es el término que indica las condiciones que activan al organismo a ejecutar acciones dirigidas hacia objetivos determinados. Cuando una conducta tiene una dirección y un objetivo, se dice que está motivada. La motivación es un concepto que en cierta medida permite explicar las variaciones individuales en las respuestas a estímulos; es decir, que la respuesta a un estímulo determinado no solamente depende de sus características, sino también las condiciones internas del organismo. Las motivaciones de la conducta son muy complejas. Aquí nos referimos solamente a las motivaciones primarias en las que existe un sustrato biológico más o menos definido: hambre, sed, conducta sexual. Otras motivaciones son secundarias y están generadas por el aprendizaje.

A menudo se dice que toda la conducta está motivada, y que sirve a las necesidades del organismo. Sin motivación, un organismo no se comportaría; sería una masa inerte que prácticamente no haría nada. Animada a la acción por una necesidad, se dedicaría a acciones motivadas por dicha necesidad y continuaría en acción hasta que se satisficiera dicha necesidad. La acción sirve a la necesidad; la conducta es el instrumento por el cual satisface la necesidad. La conducta es un medio, no un fin.

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo. En el ejemplo del hambre, evidentemente tenemos una motivación, puesto que éste provoca la conducta que consiste en ir a buscar alimento y, además, la mantiene; es decir, entre más hambre tengamos, más directamente nos encaminaremos al satisfactor adecuado. Si tenemos hambre vamos a alimento; es decir, la

motivación nos dirige para satisfacer la necesidad. La motivación también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas, que se presentan en una determinada situación. En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa, por ejemplo, empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado.

La motivación es a la vez objetivo y acción. Sentirse motivado significa identificarse con el fin y, por el contrario, sentirse desmotivado representa la pérdida de interés y de significado del objetivo o, lo que es lo mismo, la imposibilidad de conseguirlo.

El impulso más intenso es la supervivencia en estado puro cuando se lucha por la vida, seguido por las motivaciones que derivan de la satisfacción de las necesidades primarias y secundarias (hambre, sed, abrigo, sexo, seguridad, protección, etc.). La motivación es el resultado de la interacción del individuo con la situación. De manera que al analizar el concepto de motivación, se tiene que tener en cuenta que su nivel varía, tanto entre individuos como dentro de los mismos individuos en momentos diferentes.

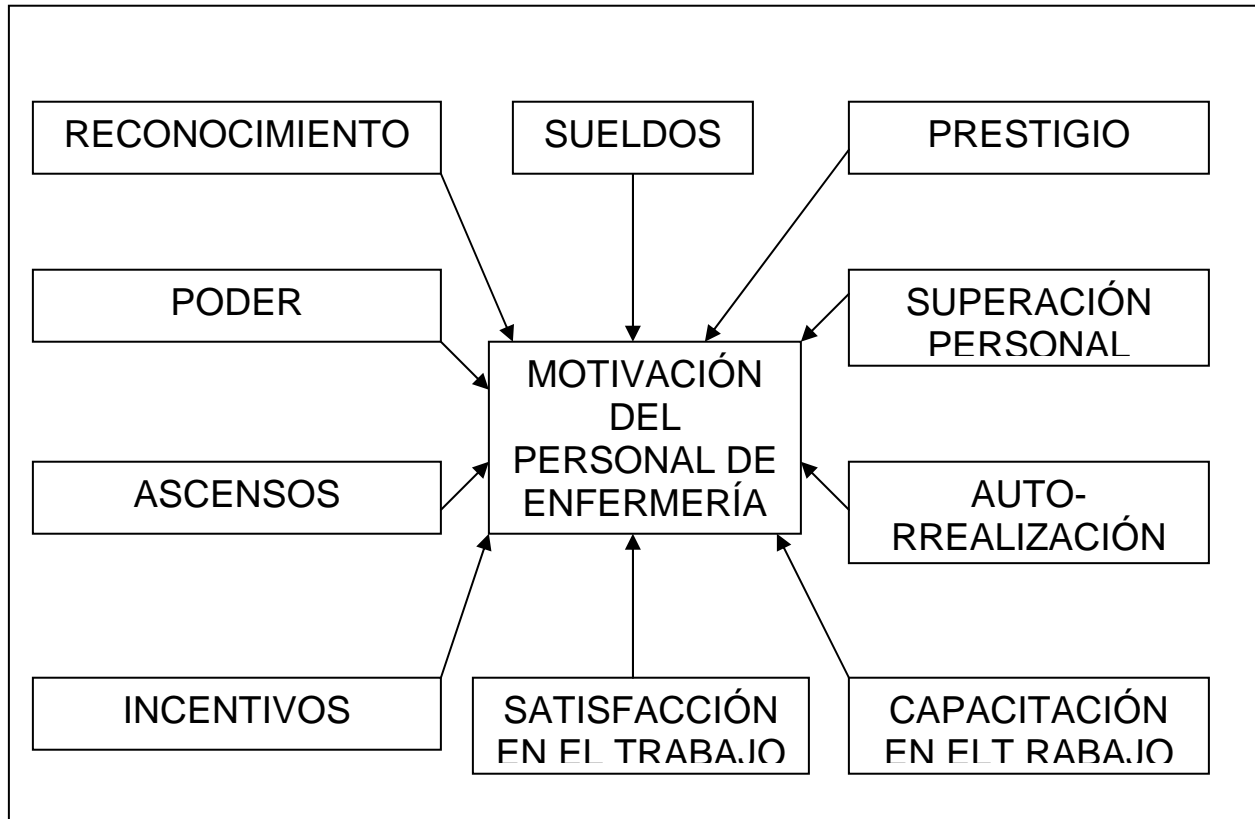
La motivación es un factor preponderante para la productividad y la satisfacción laboral. Es importante que los psicólogos laborales enseñen a los niveles gerenciales la importancia de adoptar procedimientos que permitan a los empleados desarrollar una motivación, intrínseca en sus labores, de manera tal de lograr una mayor satisfacción de los empleados,

mayor autoeficiencia y disminuir la necesidad de motivadores extrínsecos, como incentivos monetarios o supervisión punitiva, que generan gastos extras a la empresa.

No se puede lograr un aumento seguro de la motivación, y por ende el desempeño por acción de un mayor esfuerzo solo en función del aumento de recompensas extrínsecas (salario). Se debe considerar que si bien el modelo de Porter y Lawler plantea que son las recompensas los determinantes de la satisfacción, el lazo de esta última y la motivación, no debemos entenderlas en el sentido reduccionista y conductista, sino que en un sentido amplio y haciendo un mayor énfasis en los aspectos intrínsecos como lo son la posición social, el sentimiento de capacidad y ser útil, autorrealización, etc.

Es también relevante destacar que dentro de la dinámica existente este motivación y satisfacción laboral, participan y juegan un rol primordial los procesos psicológicos internos en las personas involucradas. Algunos de éstos son las expectativas y las creencias de los individuos; por lo tanto, las personas tienen un papel activo dentro de este proceso y no es solo entes pasivos a merced de las estrategias de los empleadores.

3.1.3 Modelo de relación de influencia de la variable



3.2 TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Tipo

El tipo de investigación que se realizó fue diagnóstica, descriptiva, analítica y transversal.

Es Diagnóstica porque se realizó un diagnóstico situacional de la variable Motivación del personal de Enfermería en el desempeño del trabajo en el Hospital.

Es Descriptiva porque se realizó una descripción de las principales motivaciones que tiene el personal, tanto positivas como negativas en el desempeño de su trabajo.

Es Analítica porque la variable Motivación se descompuso en indicadores para poder medirlos.

Es Transversal porque ésta es una investigación que se realizó en un momento del tiempo, es decir, durante los meses de Mayo, Junio y Julio del 2006.

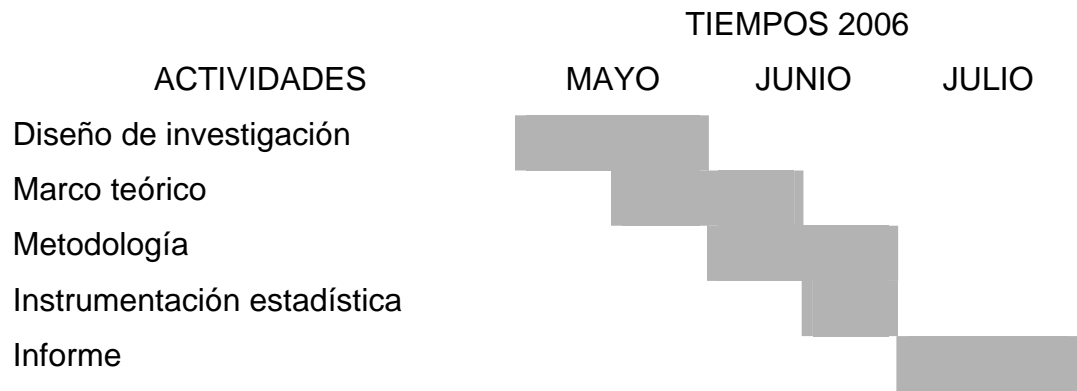
3.2.2. Diseño

El diseño de investigación se ha realizado atendiendo a los siguientes aspectos:

- Búsqueda de un problema de investigación que sea relevante para los servicios de Enfermería.
- Elaboración de los objetivos de la investigación, tanto general como específico.
- Asistencia a la biblioteca en varias ocasiones para buscar el Marco Teórico y Referencial de la variable Motivación del personal de Enfermería.
- Elaboración de los indicadores de la variable Motivación que tenga aplicación práctica en el personal de Enfermería.
- Elaboración del instrumento con base en los indicadores establecidos para la variable Motivación.

- Aplicación del Instrumento a la muestra seleccionada.
- Captura, recuento y clasificación de los datos mediante las tarjetas simples, de concentración y matrices para la tabulación en cuadros y gráficas.
- Elaboración de las principales conclusiones y recomendaciones.
- Elaboración del informe final de la investigación.

3.2.3 Cronograma de actividades



3.2.4 Criterios de inclusión, exclusión y eliminación

Elaboración del criterio de inclusión para todo el personal de Enfermería profesional que trabaje en los servicios básicos del Hospital General como son: Medicina Interna, Cirugía, Pediatría y Gineco-Obstetricia que hace un total de 466 profesionales de Enfermería.

Elaboración del criterio de Exclusión para el personal de Enfermería no profesional y el personal de Enfermería profesional que trabaja en servicios ajenos a los cuatro servicios básicos del Hospital.

Elaboración del criterio de Eliminación para el personal de enfermería profesional que no desee contestar los cuestionarios o que el día de la encuesta no acudan a trabajar al Hospital.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN UTILIZADOS

3.3.1 Fichas de trabajo

Mediante las fichas de trabajo fue posible recopilar toda la información relativa al Marco Teórico para poder ordenar y clasificar esta información y que sirvió para fundamentar teóricamente la variable Motivación.

3.3.2 Observación

A través de la observación se pudo visualizar las actitudes y comportamientos que tiene el personal de Enfermería en el momento de las entrevistas, al realizar la encuesta.

3.3.3 Entrevista

Mediante la entrevista fue posible recoger los testimonios orales del personal de Enfermería encuestado.

3.3.4 Cuestionarios

El cuestionario fue el principal instrumento de recolección de datos. Este instrumento se realizará con base en los indicadores que miden la variable Motivación. De cada indicador se hizo una pregunta con cinco opciones de respuesta. El cuestionario tiene entonces, 17 preguntas cerradas estructuradas y dos preguntas abiertas.

4. INSTRUMENTACIÓN ESTADÍSTICA

4.1 UNVIERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA

El universo lo constituye el 100% del fenómeno de estudio. Esto significa que son alrededor de 1730 personas de Enfermería entre las que están: Enfermeras Generales, Especialistas, Jefes, Subjefes, Pasantes y Auxiliares de Enfermería.

La población es el personal profesional de Enfermería que trabaja en los cuatro servicios básicos del Hospital como 56 enfermeras de Medicina Interna, 90 de Cirugía, 80 de Pediatría y 240 de GinecoObstetricia. A cada uno de estos profesionales de Enfermería se entrevistarán en los turnos de mañana, tarde y noche. De esta forma para el servicio de Medicina Interna se van a entrevistar 20 enfermeras en el turno de mañana, 14 en el turno de tarde y 11 en la guardia A turno de noche y otras 11 en la guardia B del turno de noche.

Para el servicio de Cirugía se van a entrevistar 32 enfermeras en el turno de mañana, 22 en el turno de tarde y 18 en la guardia A del turno nocturno y otras 18 para la guardia B.

En el caso del servicio de Pediatría se van a entrevistar 28 Enfermeras en el turno matutino, 20 en el turno vespertino, 16 en la guardia A y otras 16 en la guardia B del turno nocturno.

En el caso del servicio de GinecoObstetricia se van a entrevistar 84 enfermeras en el turno de la mañana, 60 en el turno de la tarde, 48 en la guardia A y otras 48 en la guardia B del turno nocturno.

La muestra es el 100% de la población, es decir 466 Enfermeras Profesionales de los cuatro servicios básicos del Hospital. Así, la muestra representa el 26.93% del universo.

1.2 PROCESAMIENTO DE DATOS

Los datos serán procesados mediante la utilización de las tarjetas simples, de concentración y matrices para el recuento, la captura y clasificación de los datos en cuadros y gráficas.

4.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el cuadro No. 1 relacionado con la distribución de la edad del personal de Enfermería, se observa que el 9.18% tiene entre 18 y 23 años, el 19.61% se encuentran entre 24 y 29 años, el 32.26% tienen entre 30 y 35 años y el 36.23% tienen más de 36 años. Esto significa que el 28.79% del personal es joven y el 68.49% se encuentra en etapa madura, con gran capacidad productiva.

En cuanto al cuadro No. 2 relativo a la distribución del turno de trabajo de personal de Enfermería, se observa que el 34.73% pertenecen a turno matutino, el 36.80% al vespertino, el 27.29% al nocturno y el 0.49% al turno especial. Esto significa que el 71.53% corresponden al turno matutino y vespertino y el 27.78% al nocturno y especial.

En el cuadro No. 3 en donde se observa la distribución de la categoría del personal de Enfermería se presente que el 8.18% son Jefes y Supervisoras de Enfermería, el 18.61% son Enfermeras Especialistas, el 62.30% son Enfermeras Generales y el 6.45% Pasantes de Enfermería. esto significa que el 26.79% del personal son de mayor jerarquía de acuerdo al organigrama del Departamento de Enfermería y el 6.2% pertenecen al último y penúltimo nivel dentro del mismo.

En el Cuadro No. 4 con referencia al estado civil del personal de Enfermería, se observa que el 31.51% son solteras, el 42.94% son casadas, el 12.41% se encuentran en unión libre y el 9.42% son divorciadas. Esto significa que el 74.45% son solteras y casadas predominan estos últimos y el 21.83% se encuentran en unión libre y divorciadas.

En el cuadro No. 5 relativo a la antigüedad del personal de Enfermería en el trabajo, se observa que el 36.23% del personal dicen que tienen menos de 10 años trabajando, el 27.55% opinan que tienen entre 11 y 15 años, el 14.14% mencionan que tienen entre 16 y 20 años, y el 17.62% comenta que tienen más de 21 años esto significa que el 63.78% del personal tiene poca antigüedad en el Hospital y que el 31.76% rebasa los 15 años laborando.

El cuadro No. 6 relativo al reconocimiento del personal de Enfermería en el trabajo, se observa que el 15.13% del personal dicen que han tenido mucho reconocimiento, por ejemplo les han otorgado beca completa con goce de sueldo y han tenido premios y diplomas, el 18.37% opinan que les han otorgado media beca con goce de tiempo, sin sueldo el 33.50% mencionan que les han otorgado beca para cursos de educación continua el 17.12% comentan que no han recibido ningún reconocimiento en el Hospital y creen que se dan por favoritismo. Esto significa que el 33.50% del personal sí ha tenido reconocimientos y el 50.62% le han otorgado pocos reconocimientos y que se dan por favoritismos. Esto desmotiva mucho al personal de Enfermería por lo que la Jefatura debiera establecer un programa de estímulos y reconocimientos de forma equitativa para todos y evitar el favoritismo.

En el cuadro No. 7 relativo al sueldo que recibe el personal de enfermería se observa que el 2.48% comentan que su sueldo es muy bueno ya que le alcanza para todo, el 52.36% refieren que su sueldo es bueno que cubre sus necesidades, el 35.99% opinan que el sueldo es regular que no le alcanza para cubrir todas sus necesidades y el 4.46% menciona que el sueldo que percibe es pésimo que no alcanza para nada. Esto significa que el 54.84% del personal consideran que su sueldo es bueno y el 40.45%

refieren que su sueldo no alcanza y esto no las motiva a realizar con agrado su trabajo.

El cuadro No. 8 relativo al poder y autoridad que tiene el personal de Enfermería se observa que el 8.93% dicen que tienen autoridad sobre todo el personal ya que le obedecen de buen agrado todas las personas de Enfermería, el 26.80% comentan que tienen autoridad solo por una parte del personal, el 18.37% refieren tener autoridad pero tienen problemas con algunas personas del Hospital, y el 14.64% opinan que nunca han tenido poder ni autoridad y consideran que es meterse en problemas. Esto significa que el 35.73% del personal de Enfermería si tiene autoridad sobre el personal de Enfermería y el 33.01% ha tenido autoridad como alguna persona del Hospital pero creen que esto les provoca problemas.

En el cuadro No. 9 en donde presenta el tipo de prestigio con que cuenta el personal de Enfermería cuenta en el Hospital, se observa que el 19.36% dicen que se consideran personas muy prestigiadas y reconocidas en el Hospital el 37.23% se considera prestigiada, solo en el sector de Enfermería, el 16.62% mencionan que la Enfermería tiene poco prestigio y el 5.70% comentan no tener ningún prestigio en el hospital. Esto significa que el 56.59% del personal se consideran prestigiadas y reconocidas en el Hospital en tanto que el 22.32% consideran que la Enfermera tiene poco o ningún prestigio en el Hospital.

En el cuadro No. 10 relativo a si el personal de Enfermería se ha superado profesionalmente, en el Hospital General de México se observa que el 19.36% del personal dicen que sí, se han superado profesionalmente ya que cuentan con especialidades y otros estudios de posgrado, el 37.23%

opinan que sí porque realizaron la licenciatura y siguen estudiando, el 16.62% comentan que algunas veces acuden a cursos de actualización en el Hospital, y el 5.70% mencionan que nunca han podido superarse ya que no reciben ayuda de nadie. Esto significa que el 56.59% del personal consideran que sí se ha superado profesionalmente en el Hospital, el 22.32% piensan que acuden algunas veces a cursos y no se han podido superar.

En el cuadro No. 11 relativo a si el personal de Enfermería están satisfechas con su trabajo en el Hospital, se observa que el 14.15% del personal dicen que sí están satisfechas porque ganan bien y les permiten superarse les gusta su trabajo, el 47.40% opinan que si se encuentran satisfechas porque ocupan el puesto acorde a sus estudios realizados, el 24.32% mencionan que algunas veces están satisfechas porque por lo regular no se reconoce su desempeño y el 5.70% comentan no estar satisfechas por no ganar lo suficiente porque no le reconocen su trabajo y además las tratan mal. Esto significa que el 61.55% de personal consideran estar satisfechas con su trabajo dentro del Hospital por percibir una remuneración económica buena y ocupar un puesto acuerdo a su nivel académico, en tanto que el 30.02% no se sienten satisfechas por no obtener reconocimiento y no percibir una buena remuneración económica.

En el cuadro No. 12 relacionado con la productividad en el trabajo del personal de Enfermería se observa que el 37.23% dicen que producen acciones de calidad cada vez que realizan una función, el 48.14% opinan que la mayoría de las veces producen acciones buenas al realizar la atención del paciente, el 9.92% mencionan que algunas veces producen algo cuando realizan la atención al paciente y el 0.74% comentan que

nunca rinden lo suficiente al realizar sus funciones, nadie las motiva a hacerlo. Esto significa que el 85.37% del personal dicen que brindan acciones de calidad en la realización de la atención hacia los pacientes y el 10.66% comentan que únicamente a veces o nunca realizan actividades productivas.

En el cuadro No. 13 en torno a que si el personal de Enfermería ha tenido ascensos en su trabajo, se observa que el 9.92% del personal dicen que ha recibido ascensos, de acuerdo a su trabajo ya que han ocupado buenos puestos de la jerarquía que las motivan a seguir adelante, el 34.26% opinan que reciben ascensos cuando las invita, así mismo aceptan las responsabilidades y son retos para ellas, el 26.05% mencionan que el personal a veces han tenido ascensos cuando se requiere por necesidad ha tenido algún puesto y el 10.42% comentan que nunca han recibido ascensos en el Hospital ya que nadie las motiva a ellas a ascender. Esto significa que el 44.18% si ha recibido ascensos en su trabajo y el 36.47% en alguna ocasión o nunca han tenido algún ascenso en el área laboral, lo cual las desmotiva hacia la realización de las actividades propias de la profesión.

En el cuadro No. 14 relacionado a la autorrealización del personal de Enfermería en el trabajo, se observa que el 11.42% del personal dicen que sí se encuentran plenamente autorrealizadas, se han superado profesionalmente, que ocupan un puesto de confianza en su trabajo y están muy bien en todos sentidos, el 52.11% opinan que si se sienten autorrealizadas porque han realizado los estudios que siempre quisieron y sus necesidades están cubiertas, el 7.45% mencionan que no creen que ahí se puedan autorrealiza, el 4.71% comentan que no les han permitido realizarse profesionalmente y faltan muchas cosas. Esto significa que el

63.53% del personal si se siente autorrealizado y el 12.16% no ha podido autorrealizarse. Por estas circunstancias el personal se desmotiva y por lo tanto la jefatura debiera otorgar más facilidades para autorrealizarse en cuanto a estudios se refiere.

En el cuadro No. 15 relativo a si el personal de Enfermería tiene incentivos en su trabajo en el Hospital General de México se observa que el 4.22% dicen que tienen muchos incentivos cada día en su trabajo, lo que le permite estar siempre muy motivada para hacer cosas, el 45.91% opinan que si tienen buenos incentivos en su trabajo y esto les ayuda a querer hacer muchas cosas para el bien de sus pacientes, el 25.32% mencionan a veces tener incentivos pero otras veces sentirse tan mal que no quiere trabajar y el 5.70% comentan no tener nunca incentivos en su trabajo que no reconocen nada de lo que realiza y quieren su cambio de servicio. Esto significa que el 50.13% del personal sí ha tenido incentivo cada día en su trabajo, en tanto que el 30.02% a veces tienen incentivos en su trabajo pero otras veces no tienen nada. Esto desmotiva al personal ya que no reconocen su trabajo.

En el cuadro No. 16 relativo a si tiene capacitación el personal de Enfermería en el trabajo, se observa que el 8.18% dicen que sí, que siempre han tenido mucha capacitación en su trabajo, lo que les ha ayudado a superarse y mantenerse siempre actualizada, el 60.20% opinan, que han tomado varios cursos, para capacitarse en el trabajo, el 19.48% mencionan que a veces han tomado unos cursos, pero otras veces estos son tan malos que prefieren no tomarlos y el 5.45% comentan que nunca han tomado cursos ahí, toda su capacitación la han hecho fuera del Hospital ya que ahí motivan a nadie con la capacitación. Esto significa que el 68.38% si recibe capacitación por cursos y el 24.93% no toma los cursos o

no tienen capacitación. Con todo esto se considera que la Jefatura de Enfermería debiera tomar opiniones y estimular a enfermeras a tomar los cursos de actualización.

El cuadro No. 17 donde se presenta el interés del personal de Enfermería en su trabajo, se observa que el 27.04% dicen tener mucho interés por su trabajo por eso les ponen muchas ganas y están muy motivadas, el 58.56% opinan que tienen interés por su trabajo y realizan sus actividades con empeño, el 10.66% refieren que a veces tienen interés pero las cosas que pasan en el servicio son tan conflictivas que las desmotivan a seguir adelante y el 1.48% comentan que francamente no le ponen interés en su trabajo, pues hacen como que les pagan y ellas hacen como que trabajan. Esto significa que el 85.60% del personal tienen iniciativa por su trabajo y esta motivada y el 12.14% no tienen interés por hacer su trabajo y cuando lo llegan a tener las situaciones de conflictos, las desmotivan para seguir adelante.

En el cuadro No. 18 que se refiere a la iniciativa que tiene el personal de Enfermería en su trabajo el 18.62% sí tiene mucha iniciativa ya que son creativas y esto favorece para que se hagan las cosas en su trabajo, el 62.78% comentan que sí tienen iniciativa para realizar las cosas y por ello procura hacerlas con el mayor gusto y empeño, el 15.63% opinan que a veces tienen iniciativa, pero otras francamente no tienen ninguna iniciativa para hacer las cosas que pasan en el trabajo y el 1.73% comentan que no tienen iniciativa ya que solo se dedican a su rutina y que hace solo lo que puede. Esto significa que el 81.40% del personal si tiene motivación y creatividad para realizar su trabajo en tanto que el 17.36% no tiene iniciativa ni creatividad para el desempeño de su trabajo, esto las desmotiva y las lleva a cubrir solo lo mínimo en su desempeño.

En el cuadro No. 19, relacionado con el clima organizacional del personal de enfermería en el trabajo, se observa que el 10.66% del personal dicen que sienten el clima muy positivo ya que allí todos cooperan y ayudan para sacar adelante el trabajo, el 40.21% opinan que el clima es bueno porque ahí colaboran y todos salen adelante, el 40.21% mencionan que el clima es regular, que los conflictos y problemas del Hospital hacen que haya un clima difícil y el 4.21% comentan que el clima es muy negativo ya que desde que entran al Hospital, sienten el clima pesado, con las relaciones difíciles y conflictos en el ambiente de trabajo.

Esto significa que el 50.87% del personal siente que el clima organizacional es bueno para trabajar y el 44.42% creen que es malo para el desempeño de sus funciones.

En el cuadro No. 20 relativo a si el personal de Enfermería es responsable en su trabajo, en el Hospital, se observo que el 32.01% dicen que son gentes muy responsables ya que desempeñan eficientemente todas las tareas que tiene encomendadas, el 59.06% opinan que son responsables, realizan siempre su trabajo y cumplen con todas sus actividades, el 6.70% mencionan que a veces si cumplen con las actividades, pero otras veces como que le da flojera de terminar lo que tienen pendiente, y el 1.24% comentan que no se consideran muy responsables pero hacen lo que pueden.

Esto significa que el 91.07% del personal se considera una gente muy responsable que desempeña eficientemente todas sus actividades, en tanto

el 7.94% se consideran personas no muy responsable, ya que a veces cumplen con sus actividades.

En el cuadro No. 21 relativo a como son las condiciones generales en su trabajo del personal de Enfermería se observó que el 6.70% del personal dicen que son excelentes ya que cuentan con todo lo necesario para trabajar, el 52.86% opinan que son buenas porque cuentan con lo necesario la mayoría de las veces, aunque a veces faltan algunas cosas, el 28.29% mencionan que son regulares ya que no le permiten hacer lo que debe hacer y el 6.45% comentan que son pésimas porque les hace falta todo y esto desmotiva mucho al personal por no tener con que trabajar. Esto significa que el 59.56% del personal refieren que las condiciones de trabajo son excelentes o buenas, que se cuenta con lo necesario la mayoría de las veces en tanto que el 34.74% consideran que las condiciones de trabajo desmotiva al personal por no tener con que trabajar.

En el cuadro No. 22 relativo al sistema de recompensas del personal de Enfermería en el trabajo, se observa que el 5.21% del personal dicen que encuentran muy gratificante trabajar allí, porque tienen premios y recompensas por todo lo que hacen, el 28.04% opinan que tienen un buen sistema de recompensas y que estos las motivan a seguir trabajando por el bienestar de los pacientes, el 34.00% mencionan que a veces les han premiado por algunas acciones que han realizado, pero otra veces no les dan ni una palmada en el hombro y esto las desmotiva mucho, el 15.14% comentan que ahí no existe el sistema de recompensas, no les han dado premios, no les dan cartas y no les dan ningún estímulo en el trabajo. Esto significa que el 33.25% del personal si han tenido recompensas, tanto que el 49.14% no les han otorgado dichas recompensas.

En el cuadro No. 23 relacionado a las motivaciones positivas del personal de Enfermería en el trabajo, se observa que el 14.40% del personal dicen que su principal motivación es la mejoría de los pacientes, el 11.42% opinan que es la satisfacción de la realización de sus funciones, el 10.18% mencionan que son los estímulos económicos, el 7.45% comentan que son la capacitación de cursos, el 6.70% propone el ambiente de trabajo, el 6.45% consideran que son los agradecimientos de los pacientes. Esto significa que al 36.00% del personal los motivan la mejoría de los pacientes, la satisfacción de la realización de sus funciones y los estímulos económicos y al 20.60% los motivan la capacitación de cursos, el ambiente de trabajo y los agradecimientos de los pacientes.

En el cuadro No. 24 relativo a la desmotivación del personal de Enfermería en el trabajo, se observan que el 17.13% del personal dicen que los desmotiva la falta de recursos materiales, el 15.40% opinan que es el ambiente conflictivo, el 14.84% mencionan que es la falta de apoyo, el 4.22% comenta que es el bajo sueldo, el 3.97% consideran que es la falta de reconocimiento profesional y el 2.97% refieren que es el favoritismo. Esto significa que el 47.42% les desmotiva la falta de material, ambiente conflictivo y falta de apoyo y al 11.16% lo desmotiva el bajo sueldo, la falta de reconocimiento y el favoritismo.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo se presentarán los principales hallazgos de la investigación realizada. También se incluyen las recomendaciones que el grupo investigador propone para solucionar en parte la problemática detectada.

CONCLUSIONES

Se lograron los objetivos de la investigación al poder analizar las motivaciones del personal de Enfermería en el desempeño de su trabajo, en el Hospital General de México, en México, D.F. se pudo identificar a través de la investigación con 403 cuestionarios aplicados, los siguiente:

En términos generales el 54.84% del personal manifiesta estar conforme con sus sueldos aunque para el 40.45% lo que reciben no les alcanza para satisfacer sus necesidades, el 35.73% dicen que tienen poder y autoridad y que esto les permite realizar las tareas sin contratiempo, el 56.59% se consideran gentes de prestigio y reconocidas por el sector de Enfermería, otro 56.59% manifiestan que se han superado profesionalmente con la Licenciatura y otros estudios de Posgrado, el 61.55% dicen que ganan bien y por eso están satisfechas con su trabajo ya que ocupan puestos de acuerdo con sus estudios, el 85.37% manifiestan que su productividad es buena y que la realizan con calidad, el 44.18% dicen haber tenido ascensos y diversos puestos de jerarquía, el 63.53% se sienten autorrealizadas porque ocupan puestos de confianza y porque sienten que sus necesidades están cubiertas.

En otras respuestas obtenidas se pudo visualizar que el 50.13% del personal tienen incentivos en su trabajo lo que les permite estar siempre motivadas y esto les ayuda a querer hacer muchas cosas en bienestar de los pacientes, el 68.38% comentan que tienen capacitación en su trabajo y se mantienen siempre actualizadas, el 85.60% dicen que tienen interés en su trabajo por lo que realizan sus actividades con empeño, el 81.40% manifiestan tener iniciativa y ser creativas lo que favorece hacer las cosas en su trabajo, el 50.87% sienten un clima muy positivo ya que todos cooperan a seguir adelante, el 91.07% manifiestan ser gentes responsables en su trabajo y que desempeñan bien las tareas que tienen encomendadas, 59.56% dicen que las condiciones generales de su trabajo son excelentes ya que cuentan con lo necesario aunque a veces faltan cosas.

En términos generales se puede apreciar que las respuestas de las Enfermeras son positivas ya que de 17 indicadores medidos, 15 resultaron positivos y solo 2 resultaron negativos. Los dos negativos son: el sistema de recompensas en el que el 49.14% del personal manifiestan que no hay un buen sistema de recompensas en el Hospital ya que no les dan premios, no les dan cartas, o ningún estímulo en el trabajo. Lo mismo sucede con los reconocimientos en donde el 50.62% dicen que reciben pocos reconocimientos en el Hospital y manifiestan que algunos se dan por favoritismo.

Llama la atención que las mejores respuestas dadas por las Enfermeras tienen que ver con aspectos relacionados con su

trabajo por ejemplo, el 85.37% son productivas en el trabajo, el 85.60% tienen interés en el trabajo, el 81.40% tienen iniciativa en su trabajo y el 91.07% dicen que son responsables en el trabajo, estas calificaciones tan altas que dan las enfermeras denotan su enorme esfuerzo por realizar sus actividades con empeño y también su gran motivación por ayudar a los pacientes a salir adelante. También denotan estas calificaciones altas el que las enfermeras tienen un verdadero compromiso institucional para con el trabajo sin importar a veces, los estímulos económicos que reciban, el ambiente de trabajo que tengan, la falta de reconocimiento, etc. La evaluación de las motivaciones entonces resulta muy positiva para el personal de Enfermería en el desempeño de su trabajo.

En relación con el objetivo específico en donde se solicitaba identificar las motivaciones positivas y negativas que tiene el personal de Enfermería en el desempeño de su trabajo se pudo conocer que las motivaciones positivas son en un 14.40% la mejoría de los pacientes, en un 11.42% la satisfacción de la realización de las funciones, en un 10.18% los estímulos económicos en un 7.45% la capacitación de cursos, en un 6.70% el ambiente de trabajo y en un 6.45% los agradecimientos de los pacientes. Estas respuestas están en realidad muy acordes con la misión que tienen las enfermeras en el Hospital y que su principal motivación es la mejoría de los pacientes y la satisfacción por el deber cumplido.

En relación con la desmotivación o aquellos aspectos del trabajo que desmotivan a las enfermeras, se pudo identificar que el 17.13% dicen que les desmotiva la falta de recursos materiales, el 15.40% les desmotiva el ambiente conflictivo que podría vivirse en el

Hospital, el 14.89% la falta de apoyo de las autoridades, el 4.22% los sueldos bajos, el 3.97% la falta de reconocimiento al personal y el 2.97% los favoritismos. Desde luego si a las enfermeras les interesa antes que nada cumplir cabalmente con la atención de los pacientes su principal desmotivación esta encaminada a la falta de recursos materiales ya que al carecer de los insumos necesarios no podrían brindar la calidad de la atención que los pacientes requieren.

RECOMENDACIONES

- Escuchar con atención al personal de enfermería para conocer sus propuestas y opiniones en cuanto a la mejora de la práctica de los profesionales de enfermería en el hospital.
- Brindar agradecimientos verbales y de preferencia escritos al personal para alentar su productividad, especialmente cuando exista poco recurso humano o apoyo a otros servicios.
- Detectar al personal conflictivo de cada área y programarla a cursos de relaciones humanas y autoestima para modificar su actitud y mejorar el clima laboral.
- Orientar al personal de Enfermería sobre la existencia de manuales de procedimientos específicos dentro de cada área y en caso de no existencia, solicitarlo a su jefe inmediato, donde se describen las diferentes técnicas de procedimientos las cuales deben actualizarse anualmente.

- Proponer un programa de motivación y reconocimiento al personal de Enfermería a nivel jefatura cada trimestre para otorgar constancias o diplomas por su desempeño laboral eficiente.
- Dar a conocer a todo el personal el programa anual de Educación continua del Hospital verificando que el personal de Enfermería se identifique con el y sea disponible para todos los turnos. Para que a su vez ese personal pueda escoger el curso o tema de su interés.
- Considerar al personal que se encuentra en las listas de nivelación para cambios de categorías de acuerdo a nivel académico y responsabilidad por medio de una evaluación equitativa.
- Revisar y actualizar la plantilla de personal en las diferentes áreas por personal a cargo de las jefaturas de servicios, en coordinación con el área de recursos humanos para el incremento del personal de enfermería.
- Proporcionar al personal de Enfermería cursos de actualización de acuerdo a área específicas o departamentos, invitando a todo el personal de Enfermería sin importar su jerarquía.
- Apoyar al personal de Enfermería en el otorgamiento de becas para complementar sus estudios o actualización en el campo de trabajo.

- Dar a conocer la calendarización de las sesiones clínicas de Enfermería para que el personal asista todos los días miércoles en los diferentes turnos para su actualización.
- Considerar temas de arte, cocina, manualidades, pintura, música en programas de capacitación al personal de Enfermería.
- Verificar que el personal de nuevo ingreso conozca los manuales de servicio y de bienvenida así como la introducción al puesto y recorrido del área física hospitalaria.
- Calendarizar interconsultas médicas y psicológicas del personal de Enfermería que así lo requiera.
- Tratar de realizar rotación de los servicios con un máximo de 3 años en todos los niveles jerárquicos del personal de Enfermería para buscar siempre la actualización del personal.
- Otorgar algún detalle incentivador cada 3 meses, por parte de los jefes y supervisores de Enfermería al personal por su labor profesional.
- Realizar carteles acerca de la importancia de la profesión de Enfermería para que las enfermeras se motiven a seguir en la profesión.
- Realizar visitas a los diversos servicios y turnos por parte del personal de la Jefatura de Enfermería para conocer la

problemática del personal de Enfermería y sus formas de solución.

- Ubicar en los diferentes servicios personal de Enfermería joven, especializado y con entusiasmo para que logre un clima positivo y armónico en su departamento o servicio.

6. ANEXOS Y APENDICES

APÉNDICE No. 1 CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACIÓN

APÉNDICE No. 2 MODELO DE TARJETA SIMPLE

APÉNDICE No. 3 MODELO DE CONCENTRACIÓN DE DATOS

APÉNDICE No. 4 MODELO DE TARJETA MATRIZ DE
CONCENTRACIÓN

APÉNDICE No. 1

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA

CUESTIONARIO DE LA INVESTIGACIÓN
LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL
DESEMPEÑO DE SU TRABAJO, EN EL HOSPITAL GENERAL DE
MÉXICO, EN MÉXICO, D.F.

No. DE CUESTIONARIO _____

Elaborado por:
Carmen L. Balseiro Almario

Fecha de elaboración: 18 de mayo de
2006.

OBJETIVOS DEL CUETIONARIO. Recabar los datos de las fuentes fidedignas a fin de conformar y recabar la información necesaria para comprobar la hipótesis de trabajo y la general.

JUSTIFICACIÓN. El presente cuestionario se hace necesario en virtud de que es el instrumento vital con el que podrá obtener la información, conjuntamente con la observación y con el apoyo de las entrevistas. A partir de la obtención de la información, se podrán elaborar las tablas y gráficas necesarias para el conocimiento y presentación de los resultados.

INSTRUCCIONES. El presente cuestionario se ha estructurado con el objeto de recabar datos, por lo tanto se hace necesario que las personas encuestadas sigan las siguientes instrucciones.

1. Contestar en forma honesta las preguntas que a continuación se mencionan.
2. Marque con una "X" una opción de respuesta de cada pregunta ya que si se contestan dos opciones se invalida la respuesta.
3. Todo lo recabado es estrictamente de uso confidencial.

NOTA: se agradece su colaboración en las respuestas que den a este cuestionario, y si desean conocer los resultados estarán a su disposición al terminar la investigación.

DATOS GENERALES

1. ¿CUÁL ES SU EDAD?

_____ 1. Tengo entre 18 y 23 años.

_____ 2. Tengo entre 24 y 29 años.

- _____ 3. Tengo entre 30 y 35 años.
- _____ 4. Tengo más de 36 años.
- _____ 5. Sin respuesta.

2. ¿CUÁL ES SU TURNO DE TRABAJO?

- _____ 1. Matutino.
- _____ 2. Vespertino.
- _____ 3. Nocturno.
- _____ 4. Especial.
- _____ 5. Sin respuesta.

3. ¿CUÁL ES SU CATEGORÍA EN EL HOSPITAL?

- _____ 1. Soy Jefa o Supervisora de Enfermería.
- _____ 2. Soy Enfermera Especialista.
- _____ 3. Soy Enfermera General.
- _____ 4. Soy Pasante de Enfermería.
- _____ 5. Sin respuesta.

4. ¿CUÁL ES SU ESTADO CIVIL?

- _____ 1. Soy Soltera.
- _____ 2. Soy Casada.
- _____ 3. Estoy en unión libre.
- _____ 4. Soy divorciada.
- _____ 5. Sin respuesta.

5. ¿QUÉ ANTIGÜEDAD TIENE EN EL HOSPITAL?

- _____ 1. Tengo menos de 10 años.
- _____ 2. Tengo entre 11 y 15 años.
- _____ 3. Tengo entre 16 y 20 años.
- _____ 4. Tengo más de 21 años.
- _____ 5. Sin respuesta.

6. ¿RECIBE USTED RECONOCIMIENTO EN SU TRABAJO?

- _____ 1. He tenido muchos reconocimientos. Por ejemplo me han otorgado una beca completa con goce de sueldo y tiempo. He tenido premios y diplomas.
- _____ 2. Me han otorgado media beca con goce de tiempo, sin sueldo.
- _____ 3. Me han otorgado beca para cursos de educación continua.
- _____ 4. No he recibido ningún reconocimiento en este Hospital. Creo que se dan por favoritismo.
- _____ 5. Sin respuesta.

7. ¿QUÉ SUELDO RECIBE USTED?

- _____ 1. Mi sueldo es muy bueno. Me alcanza para todo.
- _____ 2. Mi sueldo es bueno. Cubre mis necesidades.
- _____ 3. Mi sueldo es regular. No me alcanza.
- _____ 4. Mi sueldo es pésimo. No me alcanza para nada.
- _____ 5. Sin respuesta.

8. ¿TIENE USTED PODER Y AUTORIDAD EN SU TRABAJO?

- _____ 1. Tengo autoridad sobre todo el personal. Me obedecen de buen agrado todas las personas de Enfermería.
- _____ 2. Tengo autoridad sólo por una parte del personal.
- _____ 3. He tenido autoridad pero tengo problemas con algunas personas del Hospital.
- _____ 4. Nunca he tenido ni poder ni autoridad, me parece que eso es meterse en problemas.
- _____ 5. Sin respuesta.

9. ¿CON QUÉ TIPO DE PRESTIGIO CUENTA USTED?

- _____ 1. Me considero una gente muy prestigiada y reconocida en el Hospital.
- _____ 2. Me considero una persona prestigiada, sólo que con un sector de Enfermería.
- _____ 3. Creo que la Enfermería tiene poco prestigio
- _____ 4. No tengo ningún prestigio en el Hospital.
- _____ 5. Sin respuesta.

10. ¿SE HA SUPERADO PROFESIONALMENTE EN EL HOSPITAL?

- _____ 1. Sí, ya que cuento con especialidad y otros estudios de posgrado.
- _____ 2. Sí, porque realicé la Licenciatura y sigo estudiando.
- _____ 3. Algunas veces acudo a cursos de actualización en el Hospital.
- _____ 4. Nunca he podido superarme. Aquí no ayudan a nadie.

_____ 5. Sin respuesta.

11. ¿ESTÁ SATISFECHA CON EL TRABAJO QUE TIENE?

_____ 1. Sí, porque gano bien y me permiten superarme. Me gusta mucho mi trabajo.

_____ 2. Sí porque ocupo el puesto de acuerdo a mis estudios.

_____ 3. Alguna veces, porque por lo regular no reconocen mi desempeño.

_____ 4. No estoy satisfecha porque no gano lo suficiente, no me reconocen mi trabajo y me tratan mal.

_____ 5. Sin respuesta.

12. ¿CUÁL ES SU PRODUCTIVIDAD EN EL TRABAJO?

_____ 1. Yo creo que produzco acciones de calidad cada vez que realizo una función.

_____ 2. Yo creo que la mayoría de las veces produzco acciones buenas al realizar la atención al paciente.

_____ 3. Algunas veces creo que produzco algo cuando realizo la atención al paciente.

_____ 4. Nunca rindo lo suficiente al realizar mis funciones. Aquí nadie me motiva a hacerlo.

_____ 5. Sin respuesta.

13. ¿HA TENIDO ALGUNA VEZ ASCENSOS EN SU TRABAJO?

_____ 1. Sí, con mi trabajo he ocupado buenos puestos de jerarquía que me motivan a seguir adelante.

- _____ 2. Sí, cuando me invitan acepto las responsabilidades y son retos para mí.
- _____ 3. A veces cuando se requiere, por necesidad he tenido algún puesto.
- _____ 4. No, nunca he recibido ascenso. Aquí nadie lo motiva a uno a ascender.
- _____ 5. Sin respuesta.

14. ¿SE SIENTE USTED AUTORREALIZADA?

- _____ 1. Si, porque me he superado profesionalmente, ocupa un puesto de confianza en mi trabajo y estoy muy bien en todos sentidos.
- _____ 2. Sí, porque he realizado los estudios que siempre quise, y mis necesidades están cubiertas.
- _____ 3. No creo que aquí se pueda uno autorrealizar.
- _____ 4. No, ya que no me han permitido realizarme profesionalmente y faltan muchas cosas.
- _____ 5. Sin respuesta.

15. ¿TIENE USTED INCENTIVOS EN SU TRABAJO?

- _____ 1. Sí, yo tengo muchos incentivos cada día en mi trabajo, lo que me permite estar siempre muy motivada para hacer cosas.

- _____ 2. Sí, yo tengo buenos incentivos en mi trabajo y esto me ayuda a querer hacer muchas cosas para el bien de mis pacientes.
- _____ 3. A veces tengo incentivos pero otras veces me siento tan mal aquí que no quiero trabajar.
- _____ 4. No, yo nunca tengo incentivos en mi trabajo. Aquí no reconocen nada de lo que hago y por eso quiero el cambio de servicio.
- _____ 5. Sin respuesta.

16. ¿TIENE USTED CAPACITACIÓN EN SU TRABAJO?

- _____ 1. Sí, yo siempre he tenido mucha capacitación en mi trabajo, lo que me ha ayudado a superarme y a mantenerme siempre actualizada.
- _____ 2. Sí, yo he tomado en este Hospital varios cursos, lo que me permite capacitarme en el trabajo.
- _____ 3. A veces he tomado unos cursos, pero otras veces son estos tan malos, que prefiero no tomarlos.
- _____ 4. No, yo nunca he tomado ningún curso aquí. Toda mi capacitación la he hecho fuera del Hospital. Aquí no motivan a nadie en la capacitación.
- _____ 5. Sin respuesta.

17. ¿TIENE USTED INTERÉS EN SU TRABAJO?

- _____ 1. Sí, yo tengo mucho interés y por eso le pongo muchas ganas, porque estoy siempre muy motivada a hacer las cosas.

- _____ 2. Sí, yo tengo interés en el trabajo y realizo mis actividades con empeño.
- _____ 3. A veces tengo interés pero las cosas que pasan en el servicio son tan conflictivas que me desmotivan a seguir adelante.
- _____ 4. Yo francamente no le pongo interés a mi trabajo. Ellos hacen como que me pagan, yo hago como que trabajo.
- _____ 5. Sin respuesta.

18. ¿TIENE USTED INICIATIVA EN SU TRABAJO?

- _____ 1. Sí por supuesto yo tengo mucha iniciativa. Soy creativa y esto favorece que se hagan las cosas en mi trabajo.
- _____ 2. Sí yo tengo iniciativa para realizar las cosas y por ello procuro realizarlas con el mayor gusto y empeño.
- _____ 3. A veces tengo iniciativa, pero otras veces francamente no tengo ninguna por las cosas que pasan en el trabajo.
- _____ 4. No yo no tengo mucha iniciativa. Me dedico a mi rutina y hacer lo que puedo.
- _____ 5. Sin respuesta.

19. ¿CÓMO SIENTE USTED EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN SU TRABAJO?

- _____ 1. Yo siento el clima muy positivo. Aquí todos cooperamos y nos ayudamos para sacar adelante el trabajo.
- _____ 2. Yo siento el clima muy bueno. Aquí nos colaboramos y todos salimos adelante.

- _____ 3. Aquí el clima es regular. Los conflictos y problemas del Hospital, hacen que haya un clima difícil.
- _____ 4. El clima es muy negativo. Desde que uno entra al Hospital siente clima pesado, con las relaciones difíciles y conflictos en el ambiente de trabajo.
- _____ 5. Sin respuesta.

20. ¿SE CONSIDERA USTED RESPONSABLE EN SU TRABAJO?

- _____ 1. Sí por supuesto. Yo soy una gente muy responsable que desempeña eficientemente todas las tareas que me encomiendan.
- _____ 2. Sí, soy responsable hago siempre mi trabajo y cumplo con todas mis actividades.
- _____ 3. A veces sí cumplo con las actividades, pero otras veces como que me da una flojera tan grande terminar lo que tengo pendiente.
- _____ 4. Yo me considero muy responsable. Yo tengo lo que puedo.
- _____ 5. Sin respuesta.

21. ¿CÓMO SON LAS CONDICIONES GENERALES DE SU TRABAJO?

- _____ 1. Son excelentes. Aquí contamos con todo lo necesario para trabajar.
- _____ 2. Son buenas. Aquí contamos con lo necesario la mayoría de las veces aunque a veces faltan algunas cosas.

- _____ 3. Son regulares. Las condiciones del trabajo no me permiten hacer lo que debo hacer.
- _____ 4. Son pésimas aquí hace falta todo. Esto desmotiva mucho a todo el personal porque no tenemos con qué trabajar.
- _____ 5. Sin respuesta.

22. ¿TIENE USTED UN SISTEMA DE RECOMPENSAS EN SU TRABAJO?

- _____ 1. Sí, por supuesto. Yo encuentro muy gratificante trabajar aquí porque tengo premios y recompensas por todo lo que hago.
- _____ 2. Sí, yo tengo un buen sistema de recompensas y esto me motiva a seguir trabajando por el bienestar de mis pacientes.
- _____ 3. A veces me han premiado por algunas acciones que he realizado, pero otras veces no me dan ni una palmada en el hombro, esto me desmotiva mucho.
- _____ 4. No, aquí no existe el sistema de recompensas. No te dan premios, no te dan cartas y no te dan ningún estímulo en el trabajo.
- _____ 5. Sin respuesta.

23. ¿CUÁLES SON LAS PRINCIPALES MOTIVACIONES POSITIVAS QUE TIENE USTED EN SU TRABAJO?

24. ¿QUÉ ES LO QUE LE DESMOTIVA A USTED EN SU TRABAJO?

APÉNDICE No. 2

MODELO DE TARJETA SIMPLE

01	02	03	04	05	06	07	08
23	24	MODELO DE TARJETA SIMPLE				09	10
21	22					11	12
20	19	Cuestionario No. _____				14	13
		18	17	16	15		

Fuente: Misma del cuadro No. 1.

APÉNDICE No. 3

MODELO DE TARJETA DE CONCENTRACIÓN DE DATOS

<p style="text-align: center;">01</p> <p>1 _____</p> <p>2 _____</p> <p>3 _____</p> <p>4 _____</p> <p>5 _____</p>	<p style="text-align: center;">02</p> <p>1 _____</p> <p>2 _____</p> <p>3 _____</p> <p>4 _____</p> <p>5 _____</p>	<p style="text-align: center;">03</p> <p>1 _____</p> <p>2 _____</p> <p>3 _____</p> <p>4 _____</p> <p>5 _____</p>	<p style="text-align: center;">04</p> <p>1 _____</p> <p>2 _____</p> <p>3 _____</p> <p>4 _____</p> <p>5 _____</p>	<p style="text-align: center;">05</p> <p>1 _____</p> <p>2 _____</p> <p>3 _____</p> <p>4 _____</p> <p>5 _____</p>	<p style="text-align: center;">06</p> <p>1 _____</p> <p>2 _____</p> <p>3 _____</p> <p>4 _____</p> <p>5 _____</p>	<p style="text-align: center;">07</p> <p>1 _____</p> <p>2 _____</p> <p>3 _____</p> <p>4 _____</p> <p>5 _____</p>	<p style="text-align: center;">08</p> <p>1 _____</p> <p>2 _____</p> <p>3 _____</p> <p>4 _____</p> <p>5 _____</p>
<p style="text-align: center;">23</p> <p>1 _____</p> <p>2 _____</p> <p>3 _____</p> <p>4 _____</p> <p>5 _____</p>	<p style="text-align: center;">24</p> <p>1 _____</p> <p>2 _____</p> <p>3 _____</p> <p>4 _____</p> <p>5 _____</p>	<p style="text-align: center;">MODELO DE TARJETA DE CONCENTRACIÓN DE DATOS</p>				<p style="text-align: center;">09</p> <p>1 _____</p> <p>2 _____</p> <p>3 _____</p> <p>4 _____</p> <p>5 _____</p>	<p style="text-align: center;">10</p> <p>1 _____</p> <p>2 _____</p> <p>3 _____</p> <p>4 _____</p> <p>5 _____</p>
<p style="text-align: center;">21</p> <p>1 _____</p> <p>2 _____</p> <p>3 _____</p> <p>4 _____</p> <p>5 _____</p>	<p style="text-align: center;">22</p> <p>1 _____</p> <p>2 _____</p> <p>3 _____</p> <p>4 _____</p> <p>5 _____</p>	<p style="text-align: center;">Del cuestionario _____ al _____</p>				<p style="text-align: center;">11</p> <p>1 _____</p> <p>2 _____</p> <p>3 _____</p> <p>4 _____</p> <p>5 _____</p>	<p style="text-align: center;">12</p> <p>1 _____</p> <p>2 _____</p> <p>3 _____</p> <p>4 _____</p> <p>5 _____</p>
<p style="text-align: center;">20</p> <p>1 _____</p> <p>2 _____</p> <p>3 _____</p> <p>4 _____</p> <p>5 _____</p>	<p style="text-align: center;">19</p> <p>1 _____</p> <p>2 _____</p> <p>3 _____</p> <p>4 _____</p> <p>5 _____</p>	<p style="text-align: center;">18</p> <p>1 _____</p> <p>2 _____</p> <p>3 _____</p> <p>4 _____</p> <p>5 _____</p>	<p style="text-align: center;">17</p> <p>1 _____</p> <p>2 _____</p> <p>3 _____</p> <p>4 _____</p> <p>5 _____</p>	<p style="text-align: center;">16</p> <p>1 _____</p> <p>2 _____</p> <p>3 _____</p> <p>4 _____</p> <p>5 _____</p>	<p style="text-align: center;">15</p> <p>1 _____</p> <p>2 _____</p> <p>3 _____</p> <p>4 _____</p> <p>5 _____</p>	<p style="text-align: center;">14</p> <p>1 _____</p> <p>2 _____</p> <p>3 _____</p> <p>4 _____</p> <p>5 _____</p>	<p style="text-align: center;">13</p> <p>1 _____</p> <p>2 _____</p> <p>3 _____</p> <p>4 _____</p> <p>5 _____</p>

Fuente: Misma del cuadro No. 1

APÉNDICE No. 4

MODELO DE TARJETA MATRIZ DE CONCENTRACIÓN DE DATOS

01	02	03	04	05	06	07	08
1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____
2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____
3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____
4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____
5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____
23	24	MODELO DE TARJETA MATRIZ DE CONCENTRACIÓN DE DATOS				09	10
1 _____	1 _____					1 _____	1 _____
2 _____	2 _____					2 _____	2 _____
3 _____	3 _____					3 _____	3 _____
4 _____	4 _____					4 _____	4 _____
5 _____	5 _____					5 _____	5 _____
21	22	Total de Cuestionarios _____				11	12
1 _____	1 _____					1 _____	1 _____
2 _____	2 _____					2 _____	2 _____
3 _____	3 _____					3 _____	3 _____
4 _____	4 _____					4 _____	4 _____
5 _____	5 _____					5 _____	5 _____
20	19	18	17	16	15	14	13
1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____	1 _____
2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____	2 _____
3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____	3 _____
4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____	4 _____
5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____	5 _____

Fuente: Misma del cuadro No. 1

7. GLOSARIO DE TÉRMINOS

AGRESIVIDAD: Estudio emocional que consta de sentimientos de odio y deseos de dañar a otra persona, animal u objeto.

ANIMO: Se dice que es el alma. También se utiliza para decir que es valor, energía e intención.

ASCENSOS: Implica subida. Mejorar una categoría o empleo. Prosperar en un empleo cargo.

AUTOESTIMA: Es la opinión emocional profunda que los individuos tienen de sí mismos y que sobrepasa sus causas de racionalización y de lógica. Es un sentimiento positivo y de valor a las habilidades.

CAPACITACIÓN EN EL TRABAJO: Implica proporcionar conocimientos al personal para mejorar el desempeño de su trabajo.

CLIMA ORGANIZACIONAL: Es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tienen consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc). Implica un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones: días finales del cierre anual, proceso de reducción de personal, incremento general de salarios, etc.

COMPETENCIAS: Se refiere solo a algunos aspectos de este acervo de conocimientos y habilidades; aquellos que son necesarios para llegar a ciertos resultados exigidos en una circunstancia determinada. Es la capacidad real para lograr un objetivo o resultado en un contexto dado. El concepto de competencias hace referencia a la capacidad real del individuo para dominar el conjunto de tareas que configuran la función en

concreto. Los cambios tecnológicos y organizativos, así como la modernización de las condiciones de vida en el trabajo, nos obliga a centrarnos más en las posibilidades del individuo, en su capacidad para movilizar y desarrollar esas posibilidades en situaciones de trabajo concretas y evolutivas, lo que nos aleja de las descripciones clásicas de puestos de trabajo.

COMPORTAMIENTO: Se puede considerar comportamiento toda actividad que realiza un organismo siempre que ocurra en el mundo físico (Bayés, 1978). En este sentido, el comportamiento sería tanto la actividad observable como la no observable, ya se le denomine pensamiento, percepción, imaginación, emoción o incluso cognición. Ciertamente el estudio científico del comportamiento conlleva la necesidad de poder definir el fenómeno que se está estudiando de la forma más objetiva posible, y que éste pueda ser observado, registrado o medido de alguna forma.

COMUNICACIÓN: El proceso a través del cual se transmite y recibe información en un grupo social.

CONDICIONES DE TRABAJO: Son las condiciones mínimas laborales establecidas en la Ley Federal del Trabajo a las que tiene derecho un trabajador por los servicios prestados. Las condiciones de trabajo en ningún caso podrán ser inferiores a las fijadas en la Ley y deberán ser proporcionadas a la importancia de los servicios e iguales para trabajos iguales, sin que pueda establecerse diferencias por motivo de raza, nacionalidad, sexo, edad, credo religioso o doctrina política salvo las modalidades expresamente consignadas en la Ley.

CONFLICTO: Choque o situación de oposición entre personas o equipos, suele considerarse negativo porque es percibido a través de las consecuencias destructivas que tiene la forma habitual de resolverlas.

CREATIVIDAD: No es sólo un conjunto múltiple de formas y capacidades de pensamiento creativo total (inteligencia lógica analítica, problematizadora, simbólico-matemática, sinóptica e integradora, fluido—torbellínica, analógica...), sino un conjunto de formas y estilo de expresión creativa total (literaria, corporal, sonoro-musical, plástica, cinemática y simbólica) cuya práctica continuada alumbró el genio y talento y un yo único, un estilo de ser, un pensar y hacer equilibrado y con un sentido personal y singular del ser.

ESTÍMULO: Forma de interacción entre el ser vivo y el medio. Es el agente, condición o energía capaz de provocar una respuesta en un organismo determinado.

EXPECTATIVAS: Es la esperanza de conseguir una cosa, también es la posibilidad de conseguir un derecho, herencia, empleo u otra cosa, al ocurrir un suceso que se prevé.

FRUSTRACIÓN: Es la condición que resulta de haber sido privado el individuo de la realización de determinados actos cuya ejecución habría procurado satisfacción a sus necesidades.

HOMEOSTASIS: Conjunto de fenómenos de autorregulación conducentes al mantenimiento de una relativa constancia en las

composiciones y las propiedades en el medio interno de un organismo.

Es también la propiedad de un sistema que define a su nivel de respuesta la adaptación al contexto permanente para la supervivencia dinámica.

HOSPITAL: Establecimiento destinado al diagnóstico y tratamientos de Enfermos, donde se practican también la investigación y la enseñanza.

INCENTIVOS: Premio o gratificación económica que se ofrece o entrega a una persona para que trabaje más o consiga un mejor resultado en determinada acción o actividad.

INICIATIVA: Es una idea que sirve para iniciar o hacer una cosa, adelantándose a los demás en hablar u obrar, es también una cualidad personal que inclina a esta acción.

MOTIVACIÓN: Son los factores que ocasionan, canalizan y sustentan la conducta humana en un sentido particular y comprometido, refiriéndose a que el individuo actúe y se comporte de una determinada manera, con la combinación de proceso intelectuales, fisiológicos y psicológicos.

NECESIDAD: Impulso irresistible que hace que las causas obren infaliblemente en cierto sentido. Es también aquello a lo cual es imposible sustraerse, faltar o resistir.

PODER: Probabilidad de imponer la propia voluntad dentro de una relación social, por medio de la capacidad de un individuo o persona de persuadir, convencer, manejar o dirigir una o varias personas, para que cumplan una función específica.

POLÍTICAS: Son guías para orientar la acción, son criterios, lineamientos generales a observar en la toma de decisiones. Son criterios generales de ejecución que auxilian el logro de objetivos y facilitan la implementación de las estrategias.

PRODUCTIVIDAD: Es la relación entre la cantidad de insumos necesarios par producir un determinado bien o servicio. Es la obtención de los máximos resultados con el mínimo de recursos en términos de eficiencia y eficacia.

PSICOLOGÍA: Ciencia que estudia la actividad mental y el comportamiento de los organismos en interacción con su ambiente.

RECOMPENSA: Se supone que se trata del pago o cambio de información decisiva para esclarecer el caso, gratificar el daño hecho, retribuir o remunerar un servicio, premiar un beneficio o favor, virtud o mérito.

RECONOCIMIENTO: Valoración que hacen los distintos actores de las acciones y resultados de un trabajo, proyecto o iniciativa por medio de la capacidad para identificar un cierto número de elementos de un conjunto aprendidos con anterioridad.

RESPONSABILIDAD: Se refiere a la responsabilidades – sean éticas, morales, derivadas del mandato o el papel de cada institución – que tienen las personas, las organizaciones humanitarias y los Estados.

SALARIO: Conjunto de percepciones económicas de los trabajadores en dinero o especie, recibidas por la prestación de servicios laborales o por cuenta ajena, retribuyendo el trabajo efectivo o los periodos de descanso computable.

SENTIMIENTOS: Acción y efecto de sentir. Origen de las emociones de carácter sugestivo y no ligado a estímulos específicos. Estado afectivo producido en el ánimo por alguna expresión exterior, aflicción, o pensamiento.

SUELDO: Incluye todo tipo de remuneración que se paga por cierto tiempo a un trabajador por sus servicios personales. Este tipo de retribución es para trabajos profesionales y directivos.

SUPERACIÓN PERSONAL: Actividad donde el único objetivo es descubrir y desarrollar las actitudes humanas para una vida activa. Satisfacción y producción.

TECNOLOGÍA: Es un conjunto ordenado de instrumentos, conocimientos, procedimientos y métodos aplicados, en las distintas ramas industriales. Tecnología viene del griego Teckne, que implica: “arte, técnica u oficio” y Hoyos, “tratado o conocimiento”. Puede definirse como el conjunto de conocimientos propios de un arte industrial así también como el conocimiento de un arte u oficio

sin importar su rango, aunque en la práctica esta definición deber ser ampliada. Analizando el papel desempeñado en el desarrollo científico, se puede decir que la tecnología es la propiedad para aplicar los conocimientos de la ciencia en los procesos de producción. La tecnología sería así el lazo de unión de las ideas científicas y la aplicación práctica de dichas ideas.

TRABAJO: Acción de trabajar. Esfuerzo humano aplicado a la producción de la riqueza se usa como oposición de capital. Estudio e investigación.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARANA M; Walter. Liderazgo y Motivación. En internet: www.sht.com México, 1998. 16 pp.

ALLEN N; Ana Marilyn y Sandi Grelchan F. Análisis de la motivación del recurso humano. Comparación entre los servicios de Cirugía del Hospital Dr. Calderon Guardia y Patología Forense del Organismo de Investigación Judicial. Medicina legal de Costa Rica. Documento impreso. Costa Rica, 1998. 14 pp.

ARNDL, Clara. Administración de Enfermería. Ed. Mosby 2ª ed. México, 1980. 375 pp.

ARDOVIN, Javier y Cols. Motivación y satisfacción laboral. En internet: www.universidadabierta.edu.mx/.../garciaalfredomotivacionindividual.htm México, 2000. 25 pp.

BARQUIN, Manuel. Administración en Enfermería. Ed. Interamericana. México, 1995. 228 pp.

BOLLES C; Robert. Teoría de la motivación. Ed. Trillas. New York, 1973. 570 pp.

BURNS, Nancy, Susan K; Grove. Investigación en Enfermería. Ed. Saunders. 3ª ed. Madrid, 2004. 554 pp.

COFER, Charles. Motivación y emoción. Ed. Limusa. México 1997. 208 pp.

DE LA FUENTE; Ramón. Psicología médica. Ed. Fondo de Cultura Económica. México, 2002. 268 pp.

DIVINCENTI, Marie. Administración de los servicios de enfermería. Ed. McGraw-Hill. 3a ed. México, 1995. 499 pp.

GALVES T; Alberto. Enfermería basada en evidencia. Ed. Index. Madrid, 2001. 224 pp.

GUILLIES D; Ann. Gestión de Enfermería. Ed. Científicas y Técnicas, S.A., Barcelona, 1994. 611 pp.

GARCÍA G; Alfredo Eduardo. Motivación individual. En internet: www.udec.cl/~jrarfaro/apsique/labo/molysatis.html. México, 2005. 15 pp.

HERNÁNDEZ, Roberto y Cols. Metodología de la investigación. Ed. McGraw-Hill. 2a ed. México, 1999. 501 pp.

KRON, Thora. Liderazgo y administración en Enfermería. Ed. Interamericana. 5ª ed. México, 1993. 327 pp.

LA MÓNICA, Elaine L. Dirección y administración en Enfermería. Ed, Mosby. Barcelona, 1994. 447 pp.

LOPEZ, Adriana. La motivación. En internet: www.queb.org/articulo/-2yk.gestiopolis.com México, 2005. 9 pp.

MARILIN, Ana y Grettchen Flores. Análisis de la motivación del recurso humano. En la Revista Médica Vol. 15 NO. 1-2 Diciembre. Meredia. Costa Rica, 1998 14 pp.

MARRINER T; Ann. Administración y liderazgo en Enfermería. Ed. Harcourt Brace. México, 1997. 523 pp.

MARRINER T; Ann. Manual para administración de Enfermería. Ed. Interamericana. 4ª ed. México, 1993. 499 pp.

NOTTER, Lucille y Jacqueline Rose Hott. Principios de la investigación. Ed. Doyma. 4ª ed. Barcelona, 1992, 195 pp.

PACHECO del Cerro, Enrique. Administración de los servicios de Enfermería. Ed. Síntesis, S.A. Madrid, 1995. 319 pp.

PÉREZ S; Artemio. Administración de los servicios de Enfermería. Ed. Trillas. México, 1992. 211 pp.

POLIT, Dense y Bernardette Hungler. Investigación científica en ciencias de la salud. Ed. McGraw-Hill. 6ª ed. México, 2000. 715 pp.

REYES P; Agustín. Administración Moderna. Ed. Limusa. 12ª ed. México, 2002. 480 pp.

RIBES I; Emilio. Psicología general. Ed. Trillas. México, 1990. 273 pp.

SIMMS M; Lillian y Cols. Administración de los servicios de Enfermería. Ed. Interamericana. México, 1986. 410 pp.

VELÁSQUEZ M; José. Curso elemental de psicología. Ed. Selector. México 1993. 416 pp.