

ESTUDIO SOBRE LA MOTIVACIÓN Y LA PRODUCCION DE SERVICIOS DEL PERSONAL DE SALUD DE LA REGION DE SALUD DE TACNA - 2012

STUDY ON MOTIVATION AND PRODUCTION STAFF SERVICES HEALTH HEALTH TACNA REGION - 2012

Jaime Edgar Miranda Benavente(1), Claudio Ramírez Atencio (1), Maria Magdalena Luna Pari(1), Yolanda Paulina Torres Chávez(2)

(1) Doctor en Salud Publica.

(2) Magister

RESUMEN

Introducción. El presente trabajo se realizó en la Región de Salud de Tacna, y se estudió al personal asistencial y Administrativo, en los aspectos de motivación en relación con la producción, a fin de determinar el impacto que tienen los niveles de motivación, satisfacción y jerarquía en la producción de servicios. Tipo de estudio descriptivo, transversal. Se obtuvo una muestra de 152 personas, aleatoria estratificada. **Material y Métodos.** La obtención de datos se efectuó a través de encuestas de motivación con factores específicos del motivación, satisfacción posición o jerarquía, se evaluó las respuestas. **Resultados.** Los resultados se muestran en tablas encontrándose un mediano porcentaje de motivación en relación con el sueldo recibido (88.59 %) y los ascensos (77.84 %), por otro lado la evaluación del desempeño fue buena en forma global para cada grupo ocupacional. **Conclusiones.** Se comenta que para este caso las correlaciones entre la motivación y la producción son consistentemente en un rango medio. Se recomienda que los datos obtenidos en las encuestas sirvan para centrarse en estrategias que aminoren la no motivación y que puedan mejorar la satisfacción. Aun cuando este estudio no apoya la tesis de que la motivación estimula la producción, se debe procurar que los trabajadores estén motivados a fin de lograr una organización más poderosa y eficiente.

Palabras Claves: Motivación, Satisfacción laboral, Producción de servicios, Jerarquía.

ABSTRACT

Introduction. This work was conducted at the Health Region of Tacna, and studied the care and administrative personnel in aspects of motivation in relation to production, to determine the impact of levels of motivation, satisfaction and hierarchy production services. Type a descriptive, cross-sectional study. A sample of 152 people was obtained, stratified random. **Material and Methods.** Data collection was conducted through surveys of specific motivation factors motivation, satisfaction position or hierarchy, responses were evaluated. **Results.** The results are shown in tables found medium percentage of motivation in relation to the salary received (88.59 %) and promotion (77.84 %), on the other hand the evaluation of performance was good in total for each occupational group. **Conclusions.** It is said that in this case the correlations between motivation and production are consistently in the mid range. It is recommended that the data obtained in the surveys serve to focus on strategies that lessen the motivation and not likely to improve satisfaction. Although this study does not support the thesis that motivation stimulates production, you must ensure that workers are motivated to achieve a more powerful and efficient organization.

Keywords: Motivation, Job Satisfaction, production services, Hierarchy.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se realizó en la Región de Salud de Tacna para determinar la relación entre Motivación y la Producción de servicios, con la finalidad de determinar el grado de motivación del personal e identificar los factores causales de ausencia de motivación.

Se valora la variable dependiente producción del trabajador, por grupo ocupacional relacionando estos resultados con los datos de variable independiente con encuestas de motivación e insatisfacción; proporcionándonos material de análisis sobre las percepciones que tienen los trabajadores sobre los factores de su labor diaria, conocer las causales de no motivación y tratar de implantar estrategias para disminuirlas.

Por otro lado la motivación es generada en los individuos por medio de motivos o necesidades que impulsan al individuo a buscar satisfacción a éstas. Se afirma que la motivación tiene una relación con las emociones personales, con el medio laboral, la importancia que tiene la conducta motivada al presentarse en los empleados y en los administradores, y lo indispensable que llega a ser ésta. El problema de la desmotivación actúa como fuerza negativa de la conducta humana, es un elemento de importancia en cualquier ámbito de la vida; pero cobra un especial valor en el trabajo si actúa como un medio que nos produzca satisfacción, mejore nuestro trabajo e incremente la productividad en los servicios de salud.

Se espera establecer el nivel y tipo de relación que hay entre la motivación y la satisfacción producción laboral de los empleados dentro de la organización, de tal manera que se facilite el desarrollo de programas diferenciados para cada uno de los

grupos estudiados (Médicos, Dentistas, Enfermeras, Obstetras y Personal Administrativo), en donde se consideren estímulos distintos, que vayan de acuerdo a las expectativas promedio de cada uno de los grupos, con el objetivo de mejorar el desempeño de los mismos en cada una de sus labores, logrando un mayor grado de eficiencia y calidad en el servicio prestado a los usuarios de salud.

El estudio servirá a los Directivos de las instituciones relacionadas a la salud, Gobierno Regional, Municipalidades y personal de salud Médico y no médico, en general de la Región de Salud de Tacna, para conocer el nivel de motivación y satisfacción laboral que poseen los trabajadores de salud en su lugar de trabajo así como los sentimientos y necesidades que estos experimentan.

El objetivo es determinar el grado de motivación y satisfacción laboral existente entre los diferentes niveles jerárquicos del personal de salud y su producción en la Región de Salud de Tacna. Estudiar la motivación y satisfacción laboral en el personal de salud. Cuantificar el nivel de motivación y satisfacción laboral, comparar los datos obtenidos del estudio en los distintos niveles de jerarquía del personal para poder establecer la relación entre las variables.

MATERIAL Y METODOS.

Se realizó un estudio de tipo observacional transversal, dado que el propósito de la investigación es el de identificar el tipo de relación que existe entre las variables motivación y la satisfacción en la producción laboral de los empleados y la jerarquía del puesto que ocupan en el trabajo. El tipo de investigación es descriptivo, se realizó mediante la observación del fenómeno de

la motivación y producción laboral en el ambiente natural de trabajo, sin realizar ningún tipo de modificación al mismo; a fin de determinar la influencia de la jerarquía del cargo que cada empleado desempeña en las variables antes mencionadas.

Se toma como universo a todos los empleados de la Región de Salud de Tacna comprendidos en la Dirección Regional, el Hospital Hipólito Unánue y la Red de Servicios Periféricos, en forma proporcional: 12.4%, 43.4% y 44.2% respectivamente. El estudio está enfocado a la comparación de resultados de diferentes grupos de personas, se usó el muestreo aleatorio estratificado: Médicos, Enfermera, Obstetras, Otros Profesionales, Técnicos de Enfermería, Otros Técnicos y Administrativos. Se obtuvo una muestra de 152 personas, los cuales conformarán nuestro objeto de estudio. Se solicitó el consentimiento al personal de participar en el estudio.

Variables de Estudio. Variables dependientes: La motivación y la satisfacción en producción laboral. Variables independientes: La jerarquía.

Técnicas y Métodos de Trabajo. Se elaboró un cuestionario, que permite obtener las características o las variables que tienen mayor influencia en la motivación del establecimiento, determinando al mismo tiempo, el grado en el que afectan al empleado. Consta de un total de 19 preguntas relacionadas a la motivación, 9 a la satisfacción producción laboral y 6 a la jerarquía del cargo.

La recolección de los datos, se hizo a través de la utilización de un cuestionario que permitió obtener las características o las variables, determinando al mismo tiempo, el grado en el que afectan al empleado. Entre otras funciones, también se encuentra la de determinar las situaciones que estimulan al trabajador a sentir satisfacción en el medio en el que labora o bajo qué condiciones el empleado puede comenzar a sentirse insatisfecho con su labor.

El puntaje que se le asignó a cada respuesta fue considerando la mayor ponderación para las respuestas que reflejan mayor motivación y satisfacción, es por eso que se clasifican de acuerdo a Respuestas Positivas, Intermedias y Negativas.

RESULTADOS

La evaluación de los resultados se hizo en base a los Indicadores de Motivación: Salario, Prestaciones, Seguridad, Ambiente Laboral, Aspiraciones Personales y los Indicadores de Satisfacción: Importancia del Trabajo, Expectativas de Exigencias del Trabajo, Expectativas entre Esfuerzo y Desempeño, Indicadores de Sentido de Posición y Jerarquía, Importancia del Status o Jerarquía, Reconocimiento de los demás hacia el cargo.

De los siete diferentes estratos sometidos a estudio, la clase que presenta una mayor motivación a causa del salario, es la de los médicos con un 85% y una menor motivación es el de las otros profesionales con un 60%.

Respecto a la influencia de las prestaciones que el trabajo les ofrece a los trabajadores de salud, demostraron ser mayores en las obstetras con un 80% y los menos motivados los técnicos con un 50%.

La seguridad o estabilidad en el trabajo, demostró ser un factor bastante motivante en las enfermeras en un 80%, mientras que el grupo menos motivado resultó ser el personal administrativo con un 45%.

Los factores relacionados con el ambiente laboral como el trato y tipo de relaciones entre subalternos y el jefe así como entre compañeros, resultó ser mayormente influyente en la motivación en los técnicos de enfermería de los cuales un 72% manifestaron darle mucha importancia a este factor, siendo menos influyente en los otros técnicos con un 50%.

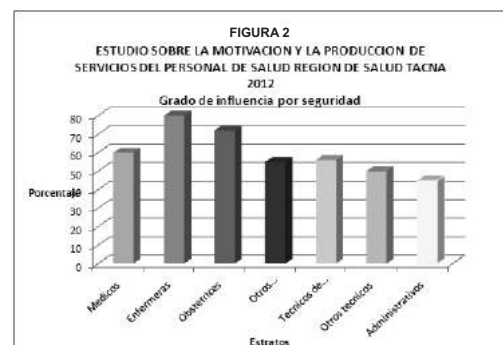
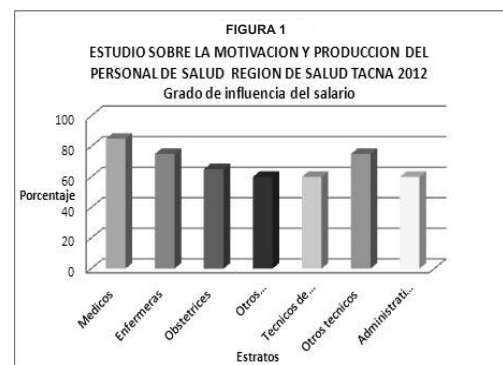
Las aspiraciones personales tales como el deseo de ascender, la importancia dada por la persona al trabajo que desempeña, el gusto por el mismo, entre otros, son un factor muy motivante en los obstetras con un 70%; mientras que para los técnicos de enfermería este resulta ser un factor no tan motivante.

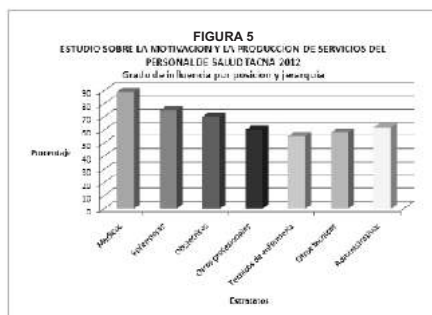
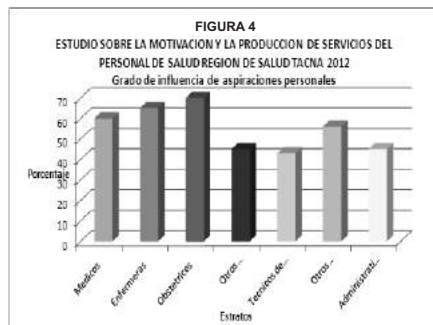
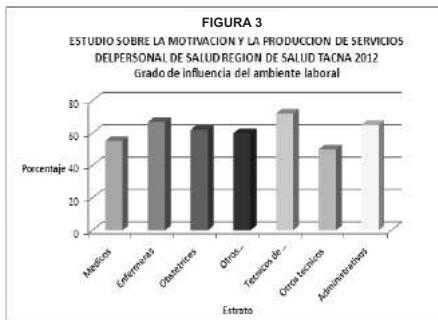
El grado de importancia que tanto el trabajador de salud como las demás personas dan a la labor que el empleado realiza, resulta ser un factor que produce un mayor grado de satisfacción en el grupo de enfermeras con un 75%; siendo el grupo de los otros técnicos, los que menor importancia le prestan a este factor con un 55%. El grado de influencia entre las expectativas que se tienen del trabajo y las que realmente se cumplen, es mayor en las obstetras con un 78% y menos en los otros técnicos con un 40%;

La influencia en el nivel de satisfacción laboral experimentada por el individuo de la creencia de que el trabajo que se desempeña se hace de manera satisfactoria para los demás, así como el grado en el que el trabajo que se realiza está acorde con las expectativas de la persona, es mayor en las enfermeras (77% de incidencia) y menor en los otros profesionales (55. % de incidencia), por lo que se puede afirmar que este es un factor bastante influyente en la satisfacción laboral en los trabajadores de salud.

Para un 89% de los médicos entrevistados, el status o jerarquía, representa un factor muy importante a nivel profesional, mientras que el grupo de técnicos de enfermería le dan menor importancia a este factor, 55%.

El grupo mayormente interesado en el reconocimiento de su trabajo y posición a causa de este es el de los médicos (80%), siendo el grupo con menos incidencia el personal administrativo (70%).





DISCUSIÓN

En la evaluación sobre el ítem de salarios que en el caso de los médicos, presenta una mayor motivación que llega al 85% coincide con un trabajo similar, cuyos resultados de las encuestas a los trabajadores muestra que el porcentaje de motivación es mayor para la variable sueldo recibido (88.59%). En realidad el sueldo de los trabajadores del Hospital II EsSalud Talara no es competitivo, sobre todo en la ciudad donde se realizó el estudio, en donde a los empleados de las empresas petroleras se les ofrecen salarios mayores a los que reciben los profesionales del hospital, justamente este grupo ocupacional tiene porcentajes de insatisfacción.(22,23). En el estudio de la motivación y satisfacción laboral en el personal del Hospital Otorrino y Oftalmológico del Dr. Galindo Gonzales, la clase que presenta una mayor motivación a causa del salario, es la de los médicos 93.45% (22). En cuanto a las aspiraciones personales, como el deseo de ascender en el estrato las obstetras llegan a un 70%; en este mismo hospital comparando sus resultados llegan a 77.84%, Percibiendo que la cantidad de recompensas que reciben es insuficiente por la labor realizada. Los ascensos son poco frecuentes debido a que la institución no cuenta con un plan de carrera para sus trabajadores y los cargos jefaturales no se someten a concurso por ser cargos de confianza. Galindo, encontró la importancia dada por la persona al trabajo que desempeña, el gusto por el mismo, entre otros, son un factor muy motivante en las enfermeras con un 89.44% de incidencia; mientras que para los médicos este resulta ser un factor no tan motivante (22, 23).

En el caso de la prestación, quienes demostraron mayor motivación fueron las obstetras, con un 80%, siendo los menos motivados los otros técnicos en un 50%; en el estudio de ESSALUD Talara la sub-escala del trabajo personal, los ítems con mayor porcentaje de no motivación fueron: que no es retador (55.17%), siempre es lo mismo (54.90%), es interminable (48.97%), sobre todo en los profesionales administrativos que tienen rutinas bastante conocidas y densas que hace que estos puestos sean nada desafiantes. Al igual que con los salarios, la influencia de las prestaciones que el trabajo les ofrece a los empleados, demostraron ser mayores en los médicos con un 96.36%, en el estudio del hospital otorrino oftalmológico. El grado de importancia que tanto el trabajador como las demás personas dan a la labor que el empleado realiza, resulta ser un factor que produce un mayor grado de satisfacción en el grupo de las enfermeras con un 100% (Galindo). (22)

Los factores relacionados con el ambiente laboral como el trato y tipo de relaciones entre subalternos y el jefe así como entre compañeros, resulto ser un aspecto mayormente influyente en el grado de motivación de las técnicas de enfermería de las cuales un 72% manifestaron darle mucha importancia a este factor. Los ítems con mayor porcentaje de no motivación fueron: no supervisa lo suficiente a su gente (56 %), no conoce bien su trabajo (53.84 %) y no solicita mi opinión (25.17%). En el estudio del Dr. Galindo resulto ser un aspecto mayormente influyente en el grado de motivación de las enfermeras, 83.57% y menos influyente en los médicos con un 64.55%. (22, 23)

Los resultados obtenidos concuerdan con lo que Robbins menciona: que el comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes tanto de la satisfacción como de la motivación, debiendo este ser comprensivo, dar halagos por el buen desempeño y escuchar las opiniones de los subordinados, pero en el trabajo también observamos una no motivación por la competencia del jefe, que debe tener una gran relación con la forma como se realizan los ascensos.(22)

Por último en la sub-escala de los compañeros de trabajo el mayor porcentaje de no motivación se obtuvo en el rubro les interesan pocas cosas (68.57%), no son leales (61.53%), son fáciles de convertirse en enemigos (55%). Sobre esto se menciona que la gente trabaja mucho más por dinero o logros tangibles y requiere también cubrir las necesidades de interacción social a través de compañeros amigables, motivo para propiciar comportamientos constructivos entre los trabajadores del hospital. Según la literatura "un trabajador feliz es un trabajador productivo", sobre todo cuando los datos de motivación y la producción se reúnen para la organización, más que a nivel individual, de ahí que " organizaciones con empleados satisfechos tenderán a ser más eficaces".

En nuestro centro de trabajo hemos encontrado un personal con buen rendimiento laboral pero que tiene medianos porcentajes de no motivación en relación con el sueldo y los ascensos, lo cual no condice lo afirmado anteriormente, es posible que lo referido por Robbins sobre las correlaciones entre la satisfacción y por consiguiendo la motivación y la producción son consistentemente bajas para que se apliquen a este caso.

CONCLUSIONES

De los datos anteriores se puede concluir que de los grupos estudiados el más motivado de todos es el del personal profesional de Obstetras, sobre todo por el factor relacionado al cumplimiento de las aspiraciones personales, seguido por los médicos para quienes el factor más influyente es el salario, las enfermeras por el cumplimiento de seguridad con las prestaciones y por último el personal de técnicos de enfermería

para los cuales el ambiente laboral resultó ser el más importante. En cuanto a la satisfacción laboral, el grupo con mayor grado de satisfacción es el de las obstetras como resultado de la importancia que ellas le dan a la labor que desempeñan como por la conformidad de las expectativas de las exigencias del trabajo, seguido muy de cerca las enfermeras; el grupo menos satisfecho es el de los otros técnicos debido a la poca importancia que le dan al trabajo que realizan. La jerarquía o status resultó ser más importante para los médicos por el reconocimiento que de las personas reciben y menos importante para el personal de otros técnicos por las mismas razones.

En términos generales el grupo que muestra ser el más motivado y satisfecho es el de las obstetras y el menos motivado y satisfecho es el del personal considerado como otros técnicos donde se consideran al personal de servicio mantenimiento; por lo que no se observa una estrecha relación entre la jerarquía o status con estas variables; ya que el grupo que mayor importancia concede al status es el de los médicos; siendo otros factores como el

cumplimiento de las aspiraciones y la importancia que la persona da a su trabajo los responsables de la motivación y satisfacción del personal de salud que trabaja en la Región de salud de Tacna. Se puede afirmar que el personal de la Región de Salud de Tacna se encuentra Medianamente Motivado (74.96%), con una mediana satisfacción laboral (74.49%); al tiempo que presentan un sentido de la posición y jerarquía medio (72.49%).

RECOMENDACIONES

Elevar el nivel de motivación del personal a través de un plan de logros de aspiraciones, como es el perfeccionamiento profesional, capacitaciones o facilitar la profesionalización del personal no profesional. Mejorar las condiciones de satisfacción del personal en base a la importancia al trabajo con implementación de planes de mejoramiento del clima laboral y el mejoramiento de las condiciones del ambiente laboral. Propiciar nuevos estudios de investigación relacionados al tema de recursos humanos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.- Stoner J. Freeman R (1999). Administración VI Ed. Mex. Prentice Hall
- 2.- Wittaker, J. & Wittaker, S. (1989). Psicología con adaptación para Iberoamérica. (4ª ed.). México: McGrawHill
- 3.- Lahey, B. (1999). Introducción a la Psicología. (6ª ed.). España: McGrawHill/ Iberoamericana de España S.A.U.5.- Davidoff L., (1979), Introducción a la Psicología, 3ª edición. México: Editorial McGraw Hill S.A. de C.V
- 4.- Davidoff L., (1979), Introducción a la Psicología, 3ª edición. México: Editorial McGraw Hill S.A. de C.V
- 5.- González R. (2000) La motivación en las Organizaciones: Su reflejo en el sistema empresarial cubano. <http://www.monografias.com/trabajos16/motivacion-organizaciones.shtml#mmotivos>
- 6.- Ardouin, J., Bustos, C., Gayó, R. & Jarpa, M. (2000). Motivación y Satisfacción Laboral. [En línea] <http://www2.udec.cl/~ivalf777aro/apsique/labo/motysatis.html>
- 7.- Weilrich H., Koontz H. Administración Una perspectiva global X Ed. McGraw Mex. 2005
- 8.- Morse, N.C., Satisfactions in the White Collar Job (Ann Arbor, Mich.: Institute for Social Research, University of Michigan, 1953), Pag. 72
- 9.- Blum, M. L. & Russ, J. (1942) "A study of Employee Attitudes Towards Various Incentives" Personnel, Vol. 19, (pp. 438-444).
- 10.- Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. Mc. Graw Hill. Colombia 1996.
- 11.- Gruenfield, L.W. (1962), "Estudio de Motivación de Supervisores Industriales" Psicología Personal. Vol. 15 (pp. 303-314)
- 12.- Hersey P. Blanchard K. Administración del comportamiento organizacional (2006) Ed VII. Prentice Hall
- 13.- Robbins, Stephen. Comportamiento Organizacional. Prentice Hall. México 1999}
- 14.- Salinas, C., Laguna, J. & Mendoza, MR. (1994). La satisfacción laboral y su papel en la evaluación de la calidad de la atención médica. Salud Pública Mex; 3
- 15.- Clark, A., Oswald, A. & Warr, P. (1996). Is job satisfaction U-shaped in age?. Journal of occupational and organizational psychology, (69, 57-81) 36:22-29
- 16.- Rodríguez, Mauro; Ramírez, Patricia. Psicología del mexicano en el trabajo. Mc Graw Hill, México, 2004
- 17.- Olivares, Socorro; González, Martín. Psicología del trabajo. Grupo editorial patria, México, 2009.
- 18.- Alcover, Carlos; Martínez, David; et al. Introducción a la psicología del trabajo. Mc Graw Hill, España, 2004.
- 19.- Dunnette, Marvin; Kirchner, Wayne. Psicología industrial. Trillas, México, 2007.
- 20.- Münch, Lourdes. Más allá de la excelencia y de la calidad total. Trillas, México, 1998.
- 21.- Flores, José; Estrada, Ricardo (compiladores). Estudios organizacionales y pequeñas y medianas empresas. Universidad autónoma metropolitana, México, 2001.
- 22.- Galindo González J. Estudio ex post facto sobre la motivación y la satisfacción laboral (2006)
- 23.- Zuñiga Vallejos R. (2008) Estudio demotivación y producción de servicios Hospital II EsSalud – Talara
- 24.- Rodríguez J. (1999) El Factor humano en la empresa Ediciones Deusto S.A. UPC Esp

CORRESPONDENCIA:

Jaime Miranda Benavente
jaimemiranda@hotmail.com

Recibido: 05/11/2014

Aceptado: 02/12/2014