



**FACULTAD DE POSTGRADO
TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN**

**“LA SATISFACCIÓN LABORAL INCIDE EN LA MOTIVACIÓN
DEL PERSONAL AUXILIAR DE ENFERMERÍA, DE LA
UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DEL INSTITUTO HONDUREÑO
DE SEGURIDAD SOCIAL
ABRIL - JULIO 2017”**

SUSTENTADO POR:

DIANA JUDITH ÁVILA

ELIA MARGARITA TORRES

PREVIA INVESTIDURA AL TÍTULO DE

**MÁSTER EN
DIRECCIÓN EMPRESARIAL**

TEGUCIGALPA, FRANCISCO MORAZAN, HONDURAS, C.A.

JULIO, 2017

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA CENTROAMERICANA

UNITEC

FACULTAD DE POSTGRADO

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR

MARLON ANTONIO BREVÉ REYES

SECRETARIO GENERAL

ROGER MARTÍNEZ MIRALDA

DECANO DE LA FACULTAD DE POSTGRADO

JOSÉ ARNOLDO SERMEÑO LIMA

**“LA SATISFACCIÓN LABORAL INCIDE EN LA MOTIVACIÓN
DEL PERSONAL AUXILIAR DE ENFERMERÍA, DE LA
UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DEL INSTITUTO HONDUREÑO
DE SEGURIDAD SOCIAL
ABRIL-JULIO 2017”**

**TRABAJO PRESENTADO EN CUMPLIMIENTO DE LOS
REQUISITOS EXIGIDOS PARA OPTAR AL TÍTULO DE
MÁSTER EN**

DIRECCIÓN EMPRESARIAL

ASESOR

Dra. Tamara Yolanda Rivera



FACULTAD DE POSTGRADO

“LA SATISFACCIÓN LABORAL INCIDE EN LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL AUXILIAR DE ENFERMERÍA, DE LA UNIDAD DE HEMODIÁLISIS DEL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL”

**Diana Judith Ávila Calix
Elia Margarita Torres**

Resumen

El presente estudio se llevó a cabo en la Unidad de Hemodiálisis del Instituto Hondureño de Seguridad Social y el objetivo fue identificar cómo la satisfacción laboral incide en la motivación del personal auxiliar de enfermería. Se tuvo en consideración que la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, adicionalmente que el trabajador encuentra distintas motivaciones que lo impulsan a realizar diferentes actividades. Es por esta razón que se realizó una encuesta al personal de enfermería y se encontró que el reconocimiento en el trabajo, comunicación, relación profesional fueron factores positivos motivacionales y que la sobrecarga de trabajo fue un factor motivacional negativo. En cambio, el ambiente físico inadecuado, condiciones de seguridad malas e inexistencia de capacitaciones fueron factores que influyeron en la poca satisfacción laboral del personal y las buenas relaciones interpersonales y el entorno laboral favorable generaron satisfacción laboral.

Palabras claves: Desempeño, Motivación, Satisfacción, Sentimientos, Trabajo



GRADUATE SCHOOL

“JOB SATISFACTION AFFECTS THE MOTIVATION OF AUXILIARY NURSING STAFF OF THE HONDURAN INSTITUTE OF SOCIAL SECURITY”

**Diana Judith Ávila Calix
Elia Margarita Torres**

Abstract

The present study was carried out in the hemodialysis unit of the Honduran Institute of Social Security and the objective was to identify how job satisfaction affects the motivation of auxiliary nursing staff. It was taken into consideration is a set of favorable or unfavorable feelings with which the employee perceives his work, in addition to the worker finds different activities. It is for this reason that a survey was conducted to the nursing staff and it was found that recognition in work, communication professional relationship were positive motivic factors and that work overload was a negative motivational factor. On the other hand, the inadequate physical environment, poor safety conditions and lack of training were factors that influenced the staff low job satisfaction and good interpersonal relationships and the favorable work environment generated job satisfaction.

Keywords: Performance, motivation, satisfaction, feelings, work.

DEDICATORIA

ACTO QUE DEDICAMOS A:

DIOS Por permitir estar presentes en nuestras vidas, por estar siempre a nuestro lado; protegiéndonos, guiándonos y brindarnos luz en nuestro camino y sin tu ayuda no hubiese sido posible culminar este peldaño que estamos escalando gracias infinitamente, gracias padre celestial.

NUESTRA MADRE por ser mi pilar decisivo en los buenos y malos momentos y que por su apoyo incondicional he podido alcanzar un peldaño más en mi vida profesional con sus consejos, ayuda en los momentos difíciles y sobre todo por haber sentado en mi las raíces del deseo de superación.

NUESTRAS HIJAS por apoyarme grandemente y soportarme tanto estrés que le transmití durante el transcurso de estos dos años, gracias hijas por su paciencia comprensión y su dedicación; las amo mucho.

AGRADECIMIENTO

A NUESTRA ASESORA TAMARA YOLANDA RIVERA por apoyarnos y brindarnos desinteresadamente todos aquellos conocimientos que fueron la base fundamental para este proyecto de graduación y también tener la dicha de haberla tenido como catedrática, infinitamente gracias doctora por su paciencia, la llevaremos siempre presente en nuestros corazones.

CATEDRÁTICOS Por compartir todos los conocimientos, los cuales nos servirán como herramienta en nuestras vidas.

COMPAÑERAS Por el apoyo y colaboración que nos brindaron en momentos tensos y estresantes en este proceso de enseñanza – aprendizaje del cual hemos participado conjuntamente.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	xi
AGRADECIMIENTO	xii
ÍNDICE DE CONTENIDO	xiii
CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Introducción	1
1.2 Antecedentes del Problema	1
1.3 Definición del Problema	3
1.3.1 Enunciado del Problema.....	3
1.3.2 Formulación del Problema	4
1.3.3 Preguntas de Investigación	4
1.4 Objetivos del Proyecto.....	4
1.4.1 Objetivo General.....	4
1.4.2 Objetivos Específicos	5
1.5 Justificación	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	7
2.1 Análisis de la Situación Actual	7
2.1.1 Análisis Macroentorno	7
2.1.2 Análisis de Microentorno	19
2.1.3 Análisis Interno.....	20
2.2 Metodología	23
2.2.1 Antecedentes de la metodología	23
2.2.2 Análisis Crítico de la metodología	24
2.3 Conceptualización	25
2.4 Marco Legal.....	28
2.4.1 Principios de Helsinki	28
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	30
3.1 Congruencia Metodológica	30
3.1.1 Matriz Metodológica.....	30
3.1.2 Definición operacional de variables	32
3.1.3 Tabla de operalización de variables	32

3.1.4 Hipótesis.....	35
3.2 Enfoque y Métodos	35
3.2.1 Enfoque	35
3.2.2 Métodos.....	35
3.3. Diseño de la Investigación	36
3.3.1 Población.....	36
3.3.1.1. Criterios de inclusión	37
3.3.1.2. Criterios de exclusión	37
3.3.2 Muestra.....	37
3.3.3 Unidad de Análisis	37
3.3.4 Unidad de respuesta	37
3.4 Técnicas, Instrumentos y Procedimientos Aplicados	38
3.4.1 Técnicas	38
3.4.2 Instrumento.....	38
3.4.3 Procedimientos aplicados	38
3.5. Fuentes de Información	38
3.5.1 Fuentes Primarias.....	38
3.5.2 Fuentes Secundarias.....	39
3.6 Limitantes del Estudio	39
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS	40
4.1 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS	40
4.1.1 CARACTERÍSTICAS PERSONALES	40
4.1.1.1 Sexo	40
4.1.1.2 Estado civil.....	40
4.1.1.3 Religión.....	41
4.1.1.5 Tiempo de laborar en el IHSS	42
4.1.2 INFRAESTRUCTURA.....	43
4.1.2.1 Calificación de las condiciones del ambiente físico	43
4.1.3 RECURSOS MATERIALES	43
4.1.3.1 Calificación de cantidad de materiales.....	43
4.1.3.2 Calificación de calidad de materiales.....	44

4.1.4 SEGURIDAD LABORAL	44
4.1.4.1 Capacitación de riesgo laboral.....	44
4.1.4.2 Calificación de capacitación de riesgos	45
4.1.4.3 Calificación de condiciones de seguridad	45
4.1.5 RECURSOS HUMANOS	46
4.1.5.1 Calificación sobre la cantidad de personal	46
4.1.5.2 Cantidad de trabajo	46
4.1.5.3 Carga de trabajo y Frustración.....	46
4.1.6 MOTIVACIÓN	47
4.1.6.1 Frecuencia de reconocimiento de trabajo	47
4.1.6.2 Compromiso de mejora	48
4.1.6.3 Llega con frecuencia a su trabajo	48
4.1.6.4 Tiempo adicional para terminar su labor.....	49
4.1.6.5 Llega al trabajo alegre y con ánimo.....	50
4.1.6.6 Pacientes asignados por día	50
4.1.7 COMUNICACIÓN	51
4.1.7.1 Calificación de la comunicación	51
4.1.8 RELACIONES HUMANAS	51
4.1.8.1 Calificación de la relación con el jefe inmediato.....	51
4.1.8.2 Calificación de la relación con compañeros	52
4.2 CRUCE DE VARIABLES	52
4.2.1 Pacientes asignados por día vs. Compromiso de mejora	52
4.2.2 Llega al trabajo alegre y con ánimo vs calificación a la relación con el jefe inmediato	53
4.2.3 Sexo vs Llega al trabajo alegre y ánimo.....	54
4.2.4 Carga de trabajo produce frustración vs Compromiso de mejora	54
4.2.5 Cantidad de trabajo vs pacientes asignados por día.	56
4.2.6 Calificación de condiciones del ambiente físico vs calificación de material.	57
4.2.7 Sexo vs Escolaridad	58
4.3 ANÁLISIS DE DATOS CUALITATIVOS	59
4.4 PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORA	61

4.4.1	Objetivos del plan	61
4.4.1.1	Objetivo General.....	61
4.4.1.2	Objetivos Específicos.....	62
4.4.2	Actividades	62
4.4.3	Descripción de Herramientas.....	63
4.4.4	Proceso de Aplicación	64
4.4.5	Consideraciones	65
4.4.6	Cronograma de Implementación	66
4.4.7	Presupuesto.....	67
4.4.8	Análisis de Impacto.....	69
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		70
5.1	Conclusiones	70
5.2	Recomendaciones.....	72
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		74
ANEXOS		78
Anexo 1. Encuesta aplicada al Personal de Enfermería de la Unidad de Hemodiálisis del IHSS		78
Anexo 2. Consentimiento Informado		84
Anexo 3. Autorización de Tesis por parte del Asesor Temático y Metodológico.....		85
Anexo 4. Fotos de la Unidad de Hemodiálisis del IHSS		86

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Pirámide de las Necesidades de Maslow	15
Figura 2. Operacionalización de Variables	32
Figura 3. Diseño de la Investigación	36
Figura 4. Estado Civil	41
Figura 5. Religión	41
Figura 6 Histograma de años de laborar	42
Figura 9 Carga de trabajo vs Frustración	47
Figura 10 Llega con frecuencia a su trabajo	49
Figura 11 Tiempo adicional para terminar su labor	49
Figura 12 Llega al trabajo alegre y con ánimo	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Teoría de los Factores de Herzberg	13
Tabla 2. Especialidades Médicas	21
Tabla 3. Matriz Metodológica	31
Tabla 4. Operacionalización de Variables	33
Tabla 5. Sexo de los participantes	40
Tabla 6. Escolaridad	42
Tabla 7. Calificación de las condiciones del ambiente físico.	43
Tabla 8. Calificación de cantidad de materiales	43
Tabla 9. Calificación de calidad de materiales	44
Tabla 10. Recibe capacitación de riesgo laboral	44
Tabla 11. Calificación de las condiciones de seguridad.....	45
Tabla 12. Calificación sobre cantidad de personal	46
Tabla 13. Cantidad de trabajo.....	46
Tabla 14. Carga de trabajo vs frustración	47
Tabla 15. Reconocimiento de Trabajo	48
Tabla 16. Compromiso de Mejora	48
Tabla 17. Pacientes asignados por día	50

Tabla 18. Calificación de la comunicación	51
Tabla 19. Relación con jefe inmediato.....	51
Tabla 20. Calificación relación compañeros	52
Tabla 21. Pacientes asignados por día vs Compromiso de Mejora.....	52
Tabla 22. Llega al trabajo alegre y con ánimo vs Relación con jefe	53
Tabla 23. Sexo vs llega al trabajo alegre y con ánimo.....	54
Tabla 24. Carga de trabajo produce frustracion vs Compromiso de mejora.....	55
Tabla 25. Cantidad de trabajo vs pacientes asignados por día	56
Tabla 26. Calificación condiciones del ambiente físico vs Calificación de cantidad de materiales	57
Tabla 27. Sexo vs Escolaridad	58
Tabla 28. Cronograma de actividades del Plan de mejora	66
Tabla 29. Presupuesto del Plan de Mejora	67

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Introducción

La satisfacción laboral es definida como un conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo. Es la sensación que el trabajador experimenta al lograr el equilibrio entre una necesidad y el acceso al objeto o fines que la reducen. Para lo cual el empleado está rodeado de distintas motivaciones, siendo estos los que impulsan al individuo a realizar una determinada actividad o a responder con un comportamiento u otro ante una situación concreta.

La motivación laboral es de importancia para cualquier área, sí se aplica en el ámbito laboral de la salud, se puede lograr que los trabajadores de la salud motivados, se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo, por lo cual debe haber equidad en las asignaciones del número de personal, en este caso de auxiliares de enfermería, junto con otro tipo de motivaciones mismas que harán que su desempeño mejore.

Es por esta razón que se han realizado varias encuestas enfocadas a las auxiliares de enfermería de la Unidad de Hemodiálisis para identificar el grado de satisfacción laboral y los factores motivacionales que influyen para que exista una satisfacción en su trabajo como un indicador de la calidad de los servicios que prestan en la unidad de Hemodiálisis; este estudio se llevó a cabo en el período de Abril a Junio del 2017 en el Hospital de Especialidades del Instituto Hondureño del Seguro Social (IHSS) de Honduras.

1.2 Antecedentes del Problema

La actitud que asuma el auxiliar de enfermería, frente al proceso de ofrecer el servicio, es un factor determinante de la calidad. Al igual que en diversos estudios, se encontró un aspecto relevante y decisivo en la satisfacción del usuario, como es la demora en la atención y la espera

para recibir los servicios, hecho que coincide con las frecuentes quejas de los usuarios de la unidad de hemodiálisis del Sistema de Seguro Social del barrio la granja. En dicha unidad no existe normatividad clara respecto al número de auxiliares con los que debe contar la sala, por lo cual se deja al criterio de la misma y a las características del servicio, no así a la necesidad real de personal, el cual es un aspecto relevante, pues es predictor directo de la satisfacción del usuario.

La relación entre la satisfacción de los auxiliares de enfermería con la calidad de la atención brindada; es considerablemente alta, siendo la satisfacción un indicador determinante de la calidad de atención. De igual forma, son relevantes los hallazgos en relación con las puntuaciones de la calidad subjetiva, que pueden ser mejorados considerablemente con acciones de proceso. Se requiere mejoramiento a nivel de estructura, para brindar comodidad y un mejor ambiente a los usuarios.

Una persona satisfecha que estima su trabajo, lo transmite ya que disfruta atender a sus usuarios. Es así que se ha demostrado que los trabajos imponen exigencias diferentes en el individuo y que éstos poseen habilidades distintas, además que el desempeño y satisfacción del empleado tienden a ser mejores si sus valores encajan bien dentro de la empresa.

A lo largo de este siglo distintos estudios de investigación han ido relacionando la satisfacción laboral, con diferentes aspectos, como el salario.

Frank Taylor, (1911) afirma: “La satisfacción en el trabajo, está totalmente relacionada con el salario recibido, es decir, con las recompensas” (p. 45).

Existe un estudio que es pionero por el enfoque de psicología, donde Elton Mayo, (1945) afirma:

La interacción del individuo con el grupo era el determinante más importante de la satisfacción en el trabajo y la situó por encima de otros factores como: la seguridad, la

estima, la afiliación, el interés intrínseco por el trabajo, y los logros (p. 18).

En los años 50, el psicólogo y humanista Maslow, realizó un estudio basado en las teorías de la motivación; este estudio se desarrolló en base a una jerarquía de las necesidades humanas, esta escala situaba en el lugar más básico, las necesidades que son vitales para sobrevivir, y en el lugar más elevado aquellas que permiten el desarrollo intelectual de la persona. En un estudio Reeve, (1994) considera a:

La motivación desde una mirada de orientación cognitiva- conductual, desde la cual es posible entenderla como una causa hipotética de la conducta inducida por las condiciones ambientales o que se pueda inferir de las expresiones conductuales, fisiológicos y de auto- informe. En este sentido el estudio de la motivación puede ser entendido como la búsqueda de las condiciones antecedentes al comportamiento energizado y dirigido (p. 12).

1.3 Definición del Problema

A continuación se mencionará el enunciado del problema, la formulación del problema y la diferente pregunta de investigación que se desean estudiar.

1.3.1 Enunciado del Problema

La insatisfacción laboral, ocasiona sentimientos desfavorables del empleado a su trabajo. Es la sensación que el trabajador experimenta al no lograr el equilibrio entre una necesidad y el acceso al objeto o fines que la reducen. Para lo cual el empleado está rodeado de distintas desmotivaciones y esto impulsa al individuo a no realizar una determinada actividad o a responder con un comportamiento u otro ante una situación concreta. Una persona insatisfecha que no estima su trabajo, lo transmite y no disfruta al atender a sus usuarios.

Actualmente se evidencia que existe una sobrecarga de trabajo para el personal auxiliar de enfermería de la Unidad de Hemodiálisis del Hospital de Especialidades del Instituto Hondureño del Seguro Social (IHSS) lo que genera una insatisfacción laboral, que se ve reflejada

en una reducida calidad de atención hacia los pacientes de dicha unidad.

1.3.2 Formulación del Problema

La Insatisfacción laboral ocasiona una desmotivación del personal auxiliar de enfermería en la unidad de hemodiálisis lo que reduce el desempeño de sus funciones, por lo que se desea responder a la siguiente pregunta:

¿La insatisfacción laboral ocasiona una desmotivación del personal auxiliar de la unidad de hemodiálisis del Hospital de Especialidades, Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS)?.

1.3.3 Preguntas de Investigación

1. ¿Cuáles son los factores que causan motivación y desmotivación del personal auxiliar de la Unidad de Hemodiálisis del Hospital de Especialidades, Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS)?
2. ¿Cuáles serían los estímulos necesarios para mejorar la satisfacción laboral del personal auxiliar de enfermería de la Unidad de Hemodiálisis del Hospital de Especialidades, Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS)?
3. ¿Cuáles son las necesidades personales que tiene el personal auxiliar de enfermería relacionadas con la motivación laboral en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital de Especialidades, Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS)?

1.4 Objetivos del Proyecto

1.4.1 Objetivo General

Identificar los factores motivacionales y los sentimientos que el personal auxiliar de enfermería percibe en su trabajo en la Unidad de Hemodiálisis del Instituto Hondureño de

Seguridad Social, a través de observaciones y encuestas para generar un plan motivacional de auxiliares enfermería.

1.4.2 Objetivos Específicos

1. Describir los factores motivacionales presentes que afectan la satisfacción laboral del personal auxiliar de enfermería en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital de Especialidades, Instituto Hondureño de Seguridad Social.

2. Evaluar el tipo de estímulos presentes que influyan en la satisfacción laboral del personal auxiliar de enfermería en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital de Especialidades, Instituto Hondureño de Seguridad Social.

3. Identificar las principales necesidades personales relacionadas con la motivación laboral del personal auxiliar de enfermería en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital de Especialidades, Instituto Hondureño de Seguridad Social.

4. Generar un plan motivacional para el personal de enfermería que garantice una satisfacción en su trabajo.

1.5 Justificación

No existe ningún estudio de satisfacción laboral en el Hospital de Especialidades del Seguro Social, barrio la granja (IHSS), en donde se demuestre que los trabajos imponen exigencias diferentes en el individuo y que éstos influyen en el desempeño y satisfacción del empleado.

Por esta razón es necesario estudiar la importancia que tiene el grado de satisfacción del personal auxiliar de enfermería e identificar los factores motivacionales que influyen para que exista una satisfacción en su trabajo como un indicador de la calidad de los servicios que prestan

en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital de Especialidades, Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS)

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Análisis de la Situación Actual

2.1.1 Análisis Macro entorno

La satisfacción, es acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. Tener mucha satisfacción de sí mismo. Confianza o seguridad del ánimo y cumplimiento del deseo o del gusto. (Real academia española, 2014)

Al leer estas definiciones se puede observar lo difícil que resulta satisfacer y sentirse satisfecho.

"La motivación no es un acto, un momento o una acción, es más bien, un conjunto coordinado de acciones, es un proceso reflejo de la personalidad del individuo" de aquí se puede destacar el hecho de que la motivación no es más que el fiel reflejo de la personalidad del individuo y el impacto que tenga la motivación en él será la manera en que la persona ponga de manifiesto lo profundo y compleja que pueda ser su personalidad. (Urrea M, Eugenia, Jana A, Alejandra, & García V, Marcela. 2011)

La satisfacción corresponde al ser del sujeto, el ser "real" en contraposición con el ser simplemente representado o externo. Es el sujeto cognoscente en su modo de pensar o de sentir. "La satisfacción es un sentimiento subjetivo que contribuye a la formación de la actitud de un individuo y está muy relacionada con las necesidades personales" .(Roberto Fernando Ponce Portillo, 2006)

La actitud es el conjunto de creencias, sentimientos y tendencias de un individuo que dan lugar a un determinado comportamiento. Usualmente, el comportamiento humano está precedido por actitudes previas, por eso se habla de que la actitud ha sido denominada pre-conducta; sin embargo, todos tenemos la experiencia de que el hombre actúa en contra de sus actitudes.

En las actitudes intervienen tres componentes:

1. La información que recibimos
2. El grupo con el cual nos identificamos
3. Necesidades personales.

El primer componente, un mínimo conocimiento, es necesario para adoptar una actitud razonable respecto a la realidad. El segundo componente se observa a lo largo de la vida, se inicia en los grupos primarios como la familia, los amigos y los compañeros de trabajo; y el tercer componente es el que desarrolla el concepto de necesidades. Si estas son satisfechas, o por el contrario insatisfecho, determinan la formación de la actitud. (Guillermo Díaz Llanes, 2001)

Para estar satisfecho, es un requisito tener satisfechas las necesidades humanas. Cada sistema económico, social y político adopta diferentes estilos para la satisfacción de las mismas necesidades humanas fundamentales. En cada sistema, éstas se satisfacen (o no se satisfacen) a través de la generación o no generación de diferentes tipos de satisfactores. La necesidad tiene un carácter social universal cuya realización resulta deseable a cualquiera.

La satisfacción desde el mundo objetivo implica la complacencia de necesidades humanas tales como bienes y servicios. El satisfactor cambia de acuerdo con la cultura, la sociedad y el pueblo. (Gonzales P, Morales J., 1993)

La satisfacción está muy relacionada con el bienestar o nivel de vida, y éste, a su vez, parece estar fundamentado en las necesidades de las personas o en los recursos. Si se decide que las necesidades son lo más importante, entonces lo que interesa es el “grado de satisfacción de las necesidades”; o si lo que importa son los recursos, el interés radica en la capacidad del hombre para satisfacer sus necesidades. El nivel de vida está muy asociado con los recursos, más no exclusivamente, porque algunas condiciones como la buena salud y la seguridad, no se

obtienen sólo con los recursos.

Desde el mundo intersubjetivo la satisfacción surge en la relación entre sujetos. Todo conocimiento es el resultado de una actividad que llevan a cabo los sujetos y al mismo tiempo, es deseable alcanzar conocimientos objetivos válidos para todos. La “intersubjetividad” o lo “intersubjetivo” es una especie de puente entre la subjetividad y la objetividad. (Roberto Fernando Ponce Portillo, 2006)

En cuanto al mundo objetivo, la satisfacción es la representación en la realidad, perteneciente o relativo al objeto en sí mismo, con independencia de la propia manera de pensar o de sentir; lo que es realmente, fuera del sujeto que lo conoce. (Roberto Fernando Ponce Portillo, 2006)

En el contexto social de las necesidades humanas, no se trata de relacionar las necesidades con bienes y servicios que presuntamente las satisfacen, sino de relacionarlas en especial con prácticas sociales, formas de organización, modelos políticos, valores, contextos, comportamientos y actitudes, todos en consolidación y cambio, que repercuten sobre las formas en que se expresan las necesidades.

La satisfacción de necesidades desde una visión de desarrollo humano y ético, implica asumir la responsabilidad por nuestro accionar en el mundo, ser capaces de entender nuestra calidad de vida, que alcanza la plenitud cuando trascendemos nuestra conciencia de existencia individual hacia el otro. (Manfred Max-Neef, Antonio Elizalde, & Martín Hopenhayn, 1986)

La satisfacción en las instituciones de salud es un proceso complejo donde interactúan los actores inmersos en el comportamiento institucional. Entre ellos el hospital, el grupo de profesionales y técnicos, el paciente, el entorno físico, recursos materiales y el prestador de

servicios de salud como también el entorno externo la accesibilidad, económicos, culturales y sociales.

Al abordar la intersubjetividad para la comprensión del fenómeno de la satisfacción en las auxiliares de enfermería, existe un punto de reflexión de la interacción humana en la cotidianidad. La realidad de la vida cotidiana se presenta como un mundo intersubjetivo en el que se comparte con los otros, pero diferente a otras realidades de las que el sujeto tiene conciencia, y a pesar de estas diferencias, se vive con otros en un mundo que nos es común. (Zahily Mazaira Rodríguez, Francisco Becerra Lois, Irán Alonso Hernández, 2008)

Para comprender la satisfacción del personal de enfermería se hace necesario incursionar en los mundos, objetivo e intersubjetivo, en un contexto político-económico y social, el cual está representado en las Instituciones del Estado, el Sistema de Salud y el Sistema Laboral.

La satisfacción del paciente es una medida del resultado de la interacción entre los profesionales de la salud y el paciente; es una medida de eficacia y de control objetivo de la calidad. “La calidad de la atención en salud, se define como el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud”(Coralía Massip Pérez; Rosa María Ortiz Reyes; María del Carmen Llantá Abreu; Madai Peña Fortes; Idalmis Infante Ochoa, 2008)

La Motivación es un término aplicado a una serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Según Chiavenato, existen tres premisas que explican la naturaleza de la conducta humana. Estas son:

a) El comportamiento es causado. Es decir, existe una causa interna o externa que origina el comportamiento humano, producto de la influencia de la herencia y del medio ambiente.

b) El comportamiento es motivado. Los impulsos, deseos, necesidades o tendencias, son los motivos del comportamiento.

c) El comportamiento está orientado hacia objetivos. Existe una finalidad en todo comportamiento humano, dado que hay una causa que lo genera. La conducta siempre está dirigida hacia algún objetivo.

El proceso fundamental de la motivación, se resume de la siguiente manera: es la causa de una necesidad insatisfecha, en la cual un individuo experimenta cierta tensión, que con el fin de alcanzar un objetivo, que satisface la necesidad, disminuye la tensión y devuelve al individuo a su punto de partida hasta que el ciclo se inicia de nuevo. (Mayorca WA, 2015)

La posición teórica según Bergeron es de causa – efecto, entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, debido a que considera se ajusta más a la realidad en el trabajo y en la organización. Su modelo se basa en la orientación hacia el individuo y hacia las tareas y relaciona el liderazgo, con cinco dimensiones: la dirección, las relaciones humanas, estímulo a la excelencia y al trabajo en equipo y participación.

La motivación desde dos puntos de vista, para el administrador: un empleado motivado es aquel que realmente quiere realizar su trabajo de la mejor manera posible y que lo demuestra por sus esfuerzos, colaboración, puntualidad, dedicación, etc. Esta apariencia comprende dos aspectos: el psicológico que no se puede observar de manera directa (el deseo, intención, la voluntad de hacer las cosas bien) y el aspecto más concreto y fácilmente observable la motivación. (Sonia Morales Meza & Roxana Rosales Barrantes, 2002)

Para encontrar motivación y satisfacción en el personal se ha visto que las siguientes variables influyen:

- Clima Organizacional.
- Reconocimiento al desempeño y realización personal.
- Remuneración.
- Relaciones Humanas.
- Sobrecarga laboral.

Clima Organizacional

Para que exista una satisfacción es muy importante el clima organizacional, algunos autores definen el clima organizacional como un conjunto de características objetivas y relativamente permanentes de la organización, sirven para dar cierta personalidad a la organización e influyen en el comportamiento y en las actitudes de los miembros.

En el clima organizacional existen una variedad de factores que intervienen en el ambiente laboral y pueden modificarse mediante un adecuado estudio del entorno e incluye variables que permiten detectar percepciones individuales y apreciaciones de valores difíciles de expresar de manera espontánea.

Toda organización, necesita de una serie de condiciones y de infraestructura física apropiadas, una localización geográfica, para hacer accesible los servicios de salud a la población de una manera funcional, que les permita satisfacer las expectativas de los usuarios internos como externos. Igualmente las condiciones ambientales físicas y psicosociales, así como la calidad y cantidad de los recursos que se suministran para el cumplimiento de las funciones asignadas, deben ser congruentes con la naturaleza misma del trabajo. (María Elizabeth Rojas P., 2008)

Se toma la teoría de Herzberg, para valorar áreas del ambiente físico y su relación, la cual señala que los factores higiénicos se encuentran en el contexto que rodea a las personas y abarcan las condiciones dentro de las cuales ellas desempeñan su trabajo. Entre los principales factores higiénicos están: el sueldo, beneficios sociales, tipo de jefatura o supervisión que las personas reciben de sus superiores, condiciones físicas y ambientales de trabajo, etc.; cuando éstos son precarios, producen insatisfacción.

Las condiciones físicas de la infraestructura, debe reunir un contexto favorable, para no alterar el trabajo de los empleados y su salud, en condiciones inapropiadas, éstos se verán afectados de diferentes formas: desde lesiones físicas hasta psicológicas, también existen otros elementos del entorno físico que pueden interfieren en la capacidad de atención de las personas como la intensidad de la luz, el ruido, la temperatura (aire acondicionado que se mantiene en el servicio), hacinamiento de pacientes en los cubículos o en sillas, la higiene y apariencia del lugar, son algunos de los factores que se asocian con la satisfacción laboral. (Jesús Pérez Bilbao y Manuel Fidalgo Vega, 1998)

Tabla 1. Teoría de los Factores de Herzberg

FACTORES MOTIVACIONALES (De satisfacción)	FACTORES HIGIENICOS (De insatisfacción)
Contenido del cargo (cómo se siente el Individuo en relación con su CARGO)	Contexto del cargo (Cómo se siente el Individuo en relación con su EMPRESA).
<ol style="list-style-type: none"> 1. El trabajo en sí. 2. Realización. 3. Reconocimiento. 4. Progreso profesional. 5. Responsabilidad. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las condiciones de trabajo. 2. Administración de la empresa. 3. Salario. 4. Relaciones con el supervisor. 5. Beneficios y servicios sociales.

Fuente: Cuadros de la teoría de Herzberg (2015)

En la administración científica Fayol, planteó el mejoramiento del ambiente físico de trabajo, de manera que el ruido, la falta de ventilación, iluminación y comodidad general en el trabajo, no reduzcan la eficiencia del trabajador. Lo que se sustenta, con algunas pruebas realizadas en los diseños del espacio como el acceso, la comodidad y la flexibilidad de los empleados, ejercen un influjo positivo en la motivación y la productividad laboral. Cuando las condiciones no son apropiadas o no se presentan, produce “insatisfacción” en el trabajador, repercutiendo en bajos niveles de desempeño y en la calidad de los productos o servicios producidos. (Arianne Medina Macías; Adalberto Ávila & Vidal, 2002)

Con base en la teoría de Abraham Maslow y su guía de necesidades en los diferentes niveles que van desde las inferiores hasta las superiores, la necesidad de seguridad del ser humano, no debe representar un peligro para los individuos, y a la vez, vivir en un ambiente cómodo y seguro. La satisfacción adecuada de las necesidades primarias (las necesidades fisiológicas, la estabilidad, seguridad y, en cierta medida, la de pertenencia), da como resultado un ambiente laboral limpio en el sentido psicológico y no interfiere o compite con el trabajo a desempeñar.

Con la aparición de las necesidades de seguridad, como motivadores da origen a un cambio en las prácticas gerenciales, del cual hace necesario aumentar el efecto del trabajo, basándose en los sentimientos de seguridad: como las pensiones, seguros colectivos de gastos médicos y de vida, etc., la disponibilidad variable de tales beneficios puede impulsar al individuo a decidir trabajar en una organización y no en otra. (López JR, 2001)

Figura 1. Pirámide de las Necesidades de Maslow



Pirámide de Maslow, Necesidades del bienestar (2016)

Reconocimiento al desempeño y realización personal

En la satisfacción laboral también es muy importante el reconocimiento al desempeño. La jefatura al reconocer el desempeño por el trabajo realizado, debe hacerlo de forma directa, sincera y oportuna. Es muy frecuente que en el campo laboral se retarden las recompensas o reconocimientos, promociones, aumentos, etc., hasta mucho tiempo después, lo que dificulta la identificación por parte del empleado, de la conducta deseable y de la que no lo es, en las empresas.

Es preciso que los participantes conozcan los resultados obtenidos en su logro, pues ello da valor a sus esfuerzos y aumenten los estímulos, acepten nuevos retos y objetivos de más alcance, lo cual redundará en la motivación y en el rendimiento individual, ya que le brinda la

oportunidad de desarrollarse mediante el entrenamiento, a través de la retroalimentación de su trabajo y recibir una variedad razonable de asignaciones.

La realización personal está relacionada con la posibilidad de la práctica de las capacidades del ser humano, de llenar sus necesidades de expresión y bienestar, cuando éste logra el máximo de su desempeño laboral, supera su propia meta, se transforma en un aliado de la institución e identifica con los planes de la unidad, muestra una actitud positiva, aumenta su creatividad y responsabilidad en el trabajo que ejecuta.

La responsabilidad, se mide por el grado de compromiso que los trabajadores asumen consciente y voluntariamente de sus deberes, en respuesta a las demandas de trabajo, manifestando la motivación existente. Para que las personas puedan responsabilizarse de sus acciones, necesitan conocer, comprender su ubicación y su proyección dentro de la estructura. Cuanto mayor es el grado de comprensión de la labor que realizan y de la influencia social de la misma, su capacidad por adquirir responsabilidad es más elevada.(Alberto Sosa Pérez, 2002).

Remuneración

Al valorar el grado de satisfacción o insatisfacción de un empleado o unidad, debe considerarse que la satisfacción en el trabajo es algo más que simples actividades, los individuos requieren de la interacción con los compañeros y con los jefes, acatar reglas y sus políticas, cumplir con los niveles de rendimiento, vivir en condiciones de satisfacción con la remuneración, con la supervisión, que muchas veces están lejos de ser ideales.

En el trabajo, los colaboradores prefieren empleos que le proporcionen la oportunidad de utilizar sus habilidades y destrezas, además que les ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de la eficiencia con que están cumpliendo sus obligaciones, estás

características hacen un trabajo mentalmente interesante.

Las labores que ofrecen poco reto o interés, producen aburrimiento pero una dificultad excesiva, genera frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones de dificultad moderada, los empleados por lo general experimentan placer y satisfacción.

Las personas responden positivamente cuando perciben que existe justicia organizacional e interpersonal. Las investigaciones demuestran que las percepciones de los empleados sobre la justicia distributiva de la organización e interpersonal, de procedimientos e interactiva guardan una relación verdadera con la satisfacción en el trabajo.

Pero la clave para vincular la remuneración con la satisfacción no es la cantidad absoluta que se paga, sino es la percepción de equidad, así mismo los empleados desean políticas y métodos justos de promoción, ascensos que le brinden la oportunidad de lograr el crecimiento personal, de asumir las responsabilidades y de elevar la condición social, o si piensa que las decisiones sobre la promoción se toman de modo correcto, el sueldo es percibido como justo y basado en las exigencias del trabajo, tiende a la satisfacción en su trabajo. (Alberto Sosa Pérez, 2002)

Relaciones Humanas

Otro factor importante en la satisfacción en el trabajo son las relaciones humanas. Las relaciones humanas son las acciones y actitudes desarrolladas por los contactos entre personas y su participación en grupos sociales dentro de la estructura. Los individuos mantienen una constante interacción social, mediante relaciones cordiales y provechosas para ambas partes, concordancia de sus respectivos intereses, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos, fundadas en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana,

haciéndose comprender de los demás, con sus objetivos y procedimientos. Las bases de las relaciones humanas son: la motivación, la dignidad, las características personales, el reconocimiento, la seguridad, el liderazgo y la comunicación, los cuales son factores interdependientes entre sí.

Para muchas personas, desenvolverse en el trabajo con las presiones, el ritmo de vida acelerado e interacción con los demás, es otra fuente de estrés, lo que representa un reto poder trabajar y vivir en armonía con los compañeros de trabajo, por eso se dice que el trabajo es más que las meras actividades o tareas que se realizan a diario, requiere interactuar con los compañeros, jefaturas y clientes, acatar normas, cumplir objetivos y reglas, además de conducirse apropiadamente. No es necesario ser un experto para saber cómo afectan a las personas los conflictos conyugales, las problemáticas familiares (relaciones padres-hijos, relaciones entre hermanos, crisis de adolescencia, etc.) o las relaciones humanas insatisfactorias en el trabajo. (Rodrigo Yáñez Gallardo, Mallén Arenas Carmona y Miguel Ripoll Novales, 2016)

Sobrecarga laboral

La sobrecarga laboral también ejerce una influencia en la motivación y la satisfacción en el trabajo. Es el conjunto de funciones o actividades adicionales de las establecidas en el perfil del trabajador durante su trabajo. La sobrecarga laboral se da cuando existe una infraestructura deficiente en el uso o funciones de materiales, maquinaria o equipamiento, o el faltante de personal hace que el trabajo se acumule en una sola persona. La carga excesiva de trabajo ya sea cuantitativa (cuando hay incremento en las tareas por hacer) o la sobrecarga cualitativa (excesivas demandas en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador, es decir cuando el trabajo es complejo y difícil), ocasionan que el individuo presente

insatisfacción por el trabajo que realiza.

Se ha demostrado que los trabajos imponen exigencias diferentes en el individuo y que éstos poseen habilidades distintas, además que el desempeño y satisfacción del empleado tienden a ser mejores si sus valores encajan bien dentro de la empresa. El rendimiento del empleado puede mejorar si hay gran adecuación entre habilidad y trabajo, pero cuando no están sincronizadas, el desempeño laboral tiende a disminuir la satisfacción en el empleado e igualmente como se distribuyan las funciones de autoridad y de trabajo formal entre los diversos cargos en enfermería, determinará cuál es el grado de satisfacción, que el personal obtendrá al desempeñar sus labores y asumir que las personas tienen necesidades de personalidad, que se satisfacen a través de las tareas, pero si éstas, no se toman en cuenta, el departamento sufrirá desasosiego y disminuye la eficacia de la atención que reciben los pacientes. (Hernández YL, Aguirre DR, Díaz BD, Carlos JC, 2010)

2.1.2 Análisis de Microentorno

En la actualidad, en Honduras el desarrollo de los recursos humanos y los sistemas de capacitación y educación, cada vez son más importantes por dos razones; primero la nueva tecnología que está llegando al país y segundo los nuevos diseños estructurales, los mismos que sirven para incrementar los conocimientos y las habilidades de las personas, en referencia al perfil ocupacional y encauzar sus actitudes en el trabajo, hacia el mejoramiento personal y de su propia vida, también en la eficiencia y eficacia de la empresa.

Los métodos de capacitación pueden ser formales e informales, sin embargo los estudios demuestran que el 70% del aprendizaje del trabajo se realiza mediante educación formal y el resto es la no estructurada ni planeada, que se adapta con facilidad a situaciones e individuos para enseñar habilidades y mantener actualizados a los empleados, lo que en realidad, no es otra

cosa que la ayuda mutua que se prestan los trabajadores y es posible a través de la comunicación. (Alberto Sosa Pérez, 2002).

Reconocimientos

La enfermera al recibir reconocimiento por parte de los profesionales que la rodean, va a aumentar su motivación al trabajo generando sentimientos de satisfacción en la misma y fomentando en ella una excelente práctica profesional eficiente. Chavenato (1999), expresa:

El reconocimiento implica distinguir de las demás personas por sus rasgos propios y por las actividades que realiza", por medio del análisis podemos denotar que el reconocimiento dentro de la organización viene por parte de los jefes, pares y otros. El reconocimiento genera en las enfermeras motivación para el trabajo y seguir mejorando su práctica profesional de forma eficiente y así brindar cuidados de calidad a los pacientes (p. 56).

La enfermera es reconocida por sus actividades realizadas dentro de las diversas instituciones por parte de sus jefes inmediatos con el fin de generar motivación en el trabajo y así mejore su práctica profesional de forma eficaz para brindar una atención de calidad al paciente. Tomando en cuenta lo planteado por este autor para esta investigación los reconocimientos se refieren a las respuestas emitidas por las enfermeras (os) de cuidado directo acerca de las gratificaciones recibidas de su superior inmediato en reconocimiento a su labor profesional relacionado con: felicitaciones escritas, verbales, bono económico por asistencia, permiso para modificación de horarios, beca estudios y receso trimestral. ²⁶

2.1.3 Análisis Interno

El Hospital de Especialidades, ubicado en el Barrio La Granja de Comayagüela, del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS) brinda los tres niveles de atención en salud y en

el primer semestre del 2016 se ha visto un significativo incremento en: consulta externa, emergencia, cirugías y hemodiálisis.

El Hospital de Especialidades cuenta con las diferentes especialidades tales como:

Tabla 2. Especialidades Médicas

Oncología	Ortopedia
Ginecología	Endocrinología
Urología	Cirugía vascular
Gastroenterología	Cirugía plástica
Cardiología	Nefrología
Medicina interna	Neonatología
Hemodinámica	Otorrinolaringología

Fuente: Información verbal por el doctor Amaya medico intensivista del IHSS

También brinda el servicio de Emergencia de Adultos y de Pediatría las 24 horas los 7 días a la semana, Farmacia, Ultrasonidos, Rayos X, Electrocardiogramas, Electroencefalogramas y Tomografías.

La Unidad de Hemodiálisis, inició a funcionar el 2 de octubre del año 2006 contando con nuevas instalaciones ubicadas al frente de la emergencia de adultos planta baja del hospital de especialidades en el barrio la Granja - Tegucigalpa. Esta Unidad al igual que todo el Hospital en

el 2006 entró en licitación pública, ganando en ese entonces la empresa “DICOSA”; entregando 31 máquinas “NIPRO” y equipo con tecnología de punta y 3 técnicos a cargo; en ese entonces se inauguró la unidad con 44 pacientes renales, 2 nefrólogos de planta, 2 secretarias, un administrador, 16 enfermeras profesionales, 10 auxiliares de enfermería y 1 ayudante.

En el año 2015, DICOSA, debido al incremento en el número de pacientes se vio en la necesidad de ampliar las instalaciones físicas como también cambiar las máquinas para Hemodiálisis a 43 máquinas “GAMBRO”; dividiéndose a los pacientes renales en dos grupos: el primer grupo de 130 pacientes programados para los días (Lunes, Miércoles y Viernes) y el segundo grupo 135 pacientes (Martes, Jueves y Sábado). Por lo que se contrató más personal: con 4 biomédicos (técnicos), 2 médicos nefrólogos por la jornada matutina y 2 nefrólogos por jornada vespertina y 1 un médico general y un médico internista los fines de semana (sábados) 22 enfermeras profesionales 16 auxiliares 2 secretarias, 1 administrador 3 ayudantes.

Anteriormente la unidad de hemodiálisis contaba con 22 máquinas NIPRO y atendía a 16 pacientes, en el Hospital La Policlínica de Comayagüela. Posteriormente el 2 de octubre del año 2016 se inauguró la nueva unidad de hemodiálisis del barrio la granja, con 40 pacientes y 30 máquinas GAMBRO con tecnología de punta y actualmente los pacientes renales han ido en aumento siendo un total de 364 divididos en 2 grupos.

Pese al aumento de empleados en la unidad, el personal auxiliar de enfermería sigue insatisfecho y desmotivado por la carga laboral, ya que existen múltiples funciones que se le asignan.

El Servicio de Hemodiálisis ha realizado tres trasplantes de riñón en lo que va del año, el cual favorece aquellos pacientes con insuficiencia renal crónica. Durante el primer semestre del 2016 esta unidad ha atendido:

- Consulta externa: 1,690 pacientes renales adultos.
- Consulta externa: 1,124 pacientes renales pediátricos.

En la actualidad, la Unidad de Hemodiálisis sigue mejorando los procesos y servicios de infraestructura, con miras a obtener la acreditación de alta calidad y posicionamiento a nivel nacional; el personal de enfermería hace parte de los procesos de atención hospitalaria en la mayoría de servicios y por lo tanto, debe apuntar al mejoramiento de los aspectos relativos al servicio que brinda.(Barragán Becerra, Julián Andrés; Moreno M., Claudia María, 2013).

2.2 Metodología

2.2.1 Antecedentes de la metodología

En la investigación se utilizaran metodologías que han sido vistas en el proceso de enseñanza aprendizaje y son las siguientes:

- Dirección de recursos humanos
- Estadística de la organización

1. Dirección de Recursos Humanos

En la administración de empresas, se denomina Recursos humanos (RR. HH.), al trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización, aunque lo más frecuente es llamar así al *sistema o proceso* de gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de la organización. Estas tareas las puede desempeñar tanto una persona, como un departamento en concreto junto a los directivos de la organización.

El objetivo básico es alinear el área o profesionales de RR. HH. Con la estrategia de la

organización, lo que permitirá implantar la estrategia organizacional a través de las personas, quienes son consideradas como los únicos recursos vivos y eficaces capaces de llevar al éxito organizacional y enfrentar los desafíos que hoy en día se percibe en la competencia mundial. Es imprescindible resaltar que no se administran personas ni recursos humanos, sino que se administra con las personas, viéndolas como agentes activos y proactivos dotados de inteligencia, innovación, creatividad y otras habilidades.

Generalmente la función de Recursos Humanos está compuesta por áreas tales como *reclutamiento y selección, contratación, capacitación, administración o gestión* del personal durante la permanencia en la empresa. Dependiendo de la empresa o institución donde la función de Recursos Humanos opere, pueden existir otros grupos que desempeñen distintas responsabilidades que pueden tener que ver con aspectos tales como la administración de la nómina de los empleados o el manejo de las relaciones con sindicatos, entre otros. Para poder ejecutar la estrategia de la organización es fundamental la administración de los Recursos humanos, para lo cual se deben considerar conceptos tales como la comunicación organizacional, el liderazgo, el trabajo en equipo, la negociación y la cultura organizacional.(Gómez, 2008)

2. La Estadística de la Organización es la que se centra en una aplicación estadística a un campo de estudio de la administración del comportamiento organizacional.(Rouquette, Jorge Óscar., 2016).

2.2.2 Análisis Crítico de la metodología

En este estudio es de mucha importancia aplicar la metodología de Gestión de Recurso Humano, porque consideramos que el capital humano es el factor fundamental para llevar a cabo

la planificación y así priorizar las necesidades del talento humano que labora en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital de Especialidades, Instituto Hondureño de Seguridad social (IHSS) y así con el sistema de gestión de la información nos permitirá guiarnos para obtener la información que nos orienta a qué tipo de sistema de información utilizar como ser: MIS (sistema de información general) con el propósito de obtener una visión completa de las necesidades del personal auxiliar que labora en la unidad, para que la toma de decisiones sea eficiente, productiva y oportuna.

Definitivamente es importante para toda investigación porque siempre los datos tienen que ser clasificados, organizados y presentados adecuadamente, utilizando tablas, graficas, de manera que se facilite la comprensión, descripción y análisis del mismo para obtener conclusiones válidas para la toma de decisiones.

2.3 Conceptualización

- **Satisfacción:** confianza o seguridad del ánimo y cumplimiento del deseo o del gusto.
- **Satisfacción laboral:** conjunto de sentimientos favorables o desfavorables, de relativo placer que los empleados perciben de su trabajo.
- **Motivación:** es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas, que se manifiestan cuando por determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.
- **El Personal Auxiliar de Enfermería:** es el profesional sanitario encargado de proporcionar cuidados auxiliares al paciente y actuar sobre las condiciones sanitarias de su entorno bajo la supervisión del diplomado en Enfermería o el facultativo médico. Por tanto, su labor es principalmente asistencial, aunque también tiene una vertiente

administrativa (planificando, organizando y evaluando las unidades de trabajo) e incluso docente (impartiendo programas de formación profesional o sobre autocuidados) o investigadora (colaborando en equipos de análisis y estudios).

- **Datos sociodemográficos:** características personales que posee el personal de enfermería.
- **Sexo:** características fenotípicas de las personas.
- **Edad:** periodo de tiempo vivido por una persona desde su nacimiento.
- **Nivel académico:** estudios realizados por el personal de enfermería.
- **Antigüedad en la institución:** tiempo o años transcurridos por el empleado desde su contratación hasta la actualidad.
- **Infraestructura:** es la institución de servicios de salud que comprende e incluye la arquitectura, está constituida por materiales de trabajo, instalaciones y equipo.
- **Condiciones del ambiente físico:** son las condiciones del espacio físico, donde el trabajador ejecuta sus tareas y de los elementos que afectan su comodidad en la ejecución de las tareas asignadas para el logro de los objetivos.
- **Recursos materiales:** cantidad y calidad de los recursos suministrados para el cumplimiento de las funciones asignadas al trabajador en la atención de los usuarios.
- **Capacitación de riesgos laborales:** Son entornos físicos laborales no riesgosos y medidas de seguridad, basadas en normas para detectar riesgos de trabajo por medio del desarrollo de acciones preventivas en el ambiente de trabajo para proteger, tanto de los clientes internos como a los externos.
- **Reconocimiento al desempeño:** Es la Importancia que da la organización al esfuerzo realizado por cada trabajador o grupo en la ejecución de las tareas asignadas para el logro

de los objetivos institucionales.

- **Comunicación:** Es el proceso de intercambio de la información en la organización en los diferentes niveles del ámbito laboral
- **Relaciones humanas:** Son las condiciones determinadas por la interacción de las personas en las que el cliente interno se desenvuelve en el ámbito laboral y los diversos departamentos del hospital.
- **Recursos humanos:** es el conjunto de trabajadores o empleados que forman parte de una empresa o institución y que se caracterizan por desempeñar una variada lista de tareas específicas a cada sector.
- **Dotación de personal:** Es el número requerido de personal para atender de manera eficiente la demanda del servicio de acuerdo con las normas de dotación de personal de enfermería.
- **Recargo laboral:** se da cuando se realizan funciones adicionales de las establecidas en el perfil de trabajo.
- **Sentimiento:** estado del ánimo que se produce por causas que lo impresionan, y éstas pueden ser alegres y felices, o dolorosas y tristes. El sentimiento surge como resultado de una emoción que permite que el sujeto sea consciente de su estado anímico.
- **Actitud:** es el estado del ánimo que se expresa de una cierta manera (como una actitud conciliadora).
- **Comportamiento:** es la manera de comportarse (conducirse, portarse). Se trata de la forma de proceder de las personas u organismos frente a los estímulos y en relación con el entorno.
- **Necesidades Personales:** necesidades verdaderas que son compartidas universalmente y

por tanto su cobertura es de responsabilidad colectiva.

- **Remuneración económica:** cuando una persona realiza un trabajo profesional o cumple con una determinada tarea en una empresa, espera recibir un pago por su esfuerzo.
- **Sistema de contratación:** tipo de contrato que desempeña el profesional, y puede clasificarse en temporal, (conlleva un tiempo concreto que ha sido establecido previamente) e indefinido, (supone un período de tiempo prolongado y no definido)
- **Relación con el jefe:** Calidad percibida de las relaciones por los empleados en el servicio con los compañeros, superiores y otros departamentos es adecuada.
- **Autonomía:** Es la Importancia que da la organización al esfuerzo realizado por cada trabajador o grupo en la ejecución de las tareas asignadas para el logro de los objetivos institucionales.

2.4 Marco Legal

2.4.1 Principios de Helsinki

Estos principios son una serie de criterios éticos que le sirven como una guía a los investigadores que se dedican a la experimentación con seres humanos y como base para muchos documentos. Entre los principios tenemos: Respeto, Consentimiento Informado, Bienestar, Principios Operativos (Fundación Wikimedia, Inc., 2017)

En el presente estudio se cumplen los principios del *Respeto* (Artículo 8) ya que a los participantes se les explicó lo importante que era la participación de ellos para la mejora del servicio de la Unidad de Hemodialisis del I.H.S.S. Por lo que firmaron un *Consentimiento Informado* (Artículo 20,21 y 22) cada uno de ellos con la promesa de respetar su respuesta.

Otro principio es el *Bienestar* que se respetó en la investigación ya que el objetivo de la misma es dar una respuesta positiva a favor del personal auxiliar de enfermería de la Unidad de Hemodialisis del I.H.S.S.

Estan lo *Principios Operativos* tale como:

La investigación se debe basar en un conocimiento cuidadoso del campo científico (Artículo 11). En cuanto a este principio, la investigación está dentro del área de estudio científico que corresponde al área de enfermería, (la satisfacción incide en la motivación laboral del personal auxiliar de enfermería), tambien se ha respetado el principio en cuanto a la probabilidad razonable que la población estudiada obtenga un beneficio (Artículo 6 y 17) ya que se hizo un plan de mejora como resultado del análisis de los datos obtenidos de la investigación y se espera que el mismo se lleve a cabo, para mejorar la satisfacción laboral de la población estudiada.

Adicionalmente el proyecto de investigación se envió al comité de ética del Hospital de Especialidades del Seguro la Granja IHSS.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1 Congruencia Metodológica

En este capítulo se detallan tanto la matriz de la investigación realizada como la operalización de las variables, de manera que sea de fácil comprensión para el lector.

3.1.1 Matriz Metodológica

En esta sección se describe la matriz de congruencia de la investigación para obtener de manera segura los elementos fundamentales de la misma que están ordenados, siguiendo la misma dirección y dejando clara la relación entre las preguntas de investigación como los objetivos y variables:

- Título de la investigación
- Problema
- Pregunta de investigación
- Objetivos (general y específico)
- Variables (dependiente e independiente)

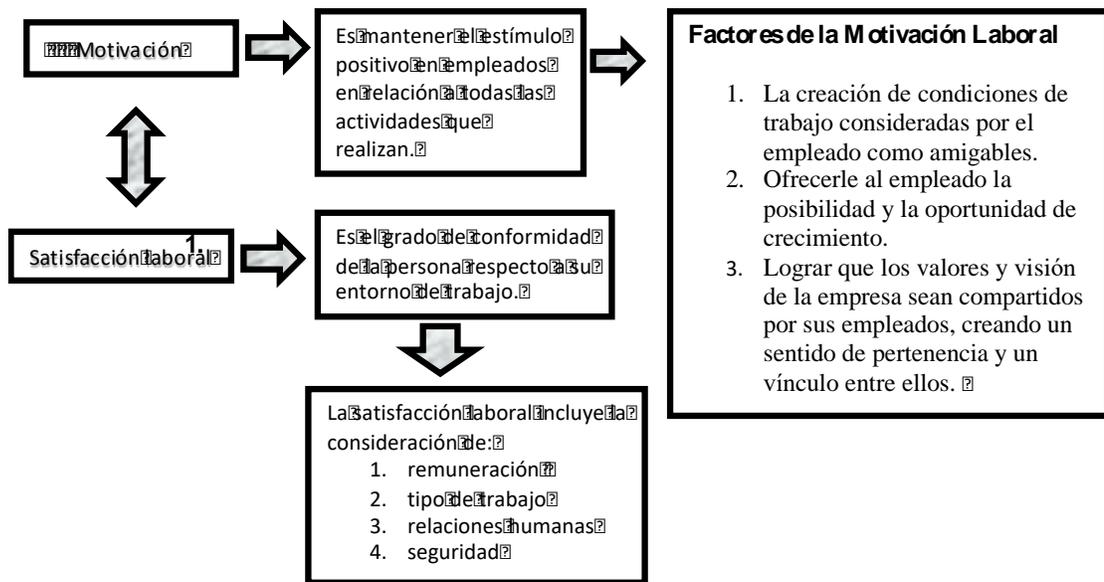
Tabla 3. Matriz Metodológica

Titulo	Problema	Preguntas de investigación	Objetivos		Variables	
			General	Específico	Independiente	Dependiente
La motivación del personal auxiliar de la unidad de Hemodiálisis del IHSS	La desmotivación del personal auxiliar de enfermería de la unidad hemodiálisis del hospital de especialidades del IHSS	<p>1¿Cuáles son los factores que causan motivación y desmotivación del personal auxiliar del IHSS?</p> <p>2- ¿Cuáles serían los estímulos necesarios para mejorar la satisfacción laboral del personal auxiliar de enfermería de la unidad del IHSS?</p> <p>3 ¿Cuáles son las necesidades personales que tienen el personal auxiliar de enfermería relacionado con la motivación?</p>	Identificar los Factores motivacionales y los sentimientos que el personal auxiliar de enfermería percibe en su trabajo en la unidad de hemodiálisis del IHSS	<p>1.Describir los factores motivacionales que afectan la satisfacción laboral del personal de auxiliar enfermería</p> <p>2.Evaluar el tipo de estímulos presentes que influyen en la satisfacción laboral del personal auxiliar de enfermería</p> <p>3. Identificar las principales necesidades personales relacionadas con la motivación laboral del personal auxiliar de enfermería</p> <p>4. Generar un plan motivacional para el personal de enfermería para garantizar una satisfacción con el trabajo</p>	La satisfacción laboral	La motivación del personal auxiliar de enfermería

3.1.2 Definición operacional de variables

En este apartado se describen las variables de la investigación, su operacionalización y definición teórica, que nos permite realizar un plan de mejora.

Figura 2. Operacionalización de Variables



3.1.3 Tabla de operalización de variables

Para esta investigación se consideró operacionalizar las variables del instrumento.

Tabla 4. Operacionalización de Variables

Tipo de variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas
Independiente: Satisfacción Laboral	Condición del ambiente laboral	1. Inadecuado 2. Poco Adecuado 3. Adecuado 4. Muy Adecuada	Según su criterio, ¿Cómo califica las condiciones del ambiente físico de su unidad de trabajo	Nominal
	Cantidad de Recurso de material de trabajo	1. Inadecuada 2. Poco Adecuado 3. Adecuado 4. Muy Adecuado	Según su criterio en el aspecto de Cantidad, ¿Cómo califica los recursos materiales en su unidad de trabajo?	Nominal
	Calidad de los recursos materiales de trabajo	1. Regular 2. Buena 3. Muy Buena 4. Excelente	Según su criterio, ¿Cómo califica la calidad de los recursos materiales en su unidad de trabajo?	Nominal
	Capacitaciones de riesgos laborales	1. Si 2.No 3.Algunas veces 4.nunca	¿Recibe capacitaciones sobre riesgos laborales?	Nominal
	Calidad de capacitación laboral recibida	1. Muy Buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala	¿Cómo calificaría usted la capacitación recibida sobre riesgos laborales?	Nominal
	Condición de seguridad en el trabajo	1. Inadecuada 2. Poco Adecuada 3. Adecuada 4. Muy Adecuada	Según su criterio, ¿Cómo califica usted las condiciones de seguridad?	Nominal
	Cantidad de personal para la atención	1. Muy Poco 2. Poco 3. Suficiente 4. Demasiado	¿Cómo califica la cantidad de personal existente para atender de manera eficiente la demanda del servicio?	Nominal
	Cantidad de trabajo	1. Es demasiado 2. Mucho 3. Poco 4. Muy poco	La cantidad de trabajo que usted tiene normalmente es:	Nominal
	Comunicación entre el personal de la unidad	1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala 5. Muy mala	¿Cómo calificaría usted la comunicación que existe actualmente con el personal de su unidad de trabajo?	Nominal

	Relación entre personal auxiliar y jefe	1. Muy buena 2. Buena 3. Regular 4. Mala	¿Cómo calificaría su relación con su jefe inmediato?	Nominal
Dependiente: Motivación del personal auxiliar de enfermería	Sobrecarga laboral	1. Siempre 2. Con mucha frecuencia 3. En ocasiones 4. Nunca	¿Su carga de trabajo le produce frustración?	Nominal
	Reconocimiento de trabajo	1. Siempre 2. Casi siempre 3. Pocas veces 4. Nunca	¿Con que frecuencia su jefatura le reconoce su trabajo?	
	Compromiso de mejorar desempeño	1. Siempre 2. Con mucha frecuencia 3. En ocasiones 4. Nunca	¿Usted se siente comprometido (a) a mejorar su desempeño?	Nominal
	Llegada a tiempo a trabajo	1.Si 2.No	¿Con frecuencia llega a tiempo a su trabajo?	Nominal
	Tiempo adicional al terminar trabajar	1.Si 2.No	Cuándo es la hora de salida y se encuentra atendiendo a un paciente ¿se queda un tiempo adicional hasta terminar su labor?	Nominal
	estado de ánimo al finalizar el trabajo	1.Si 2.No	¿Cuándo llega al trabajo se siente alegre y con ánimo?	Nominal
	Número de pacientes asignados por turno	1 a 4 5 a 8 9 a 12	¿Cuántos pacientes tienen asignados al día?	Nominal
	Relaciones entre compañeros de trabajo	1. Muy buenas 2. Buenas 3. Regulares 4. Malas 5. Muy malas	¿Cómo considera que son las relaciones con sus compañeros de trabajo?	Nominal

3.1.4 Hipótesis

Hipótesis 0: La insatisfacción laboral influye en la desmotivación del personal auxiliar de enfermería de la unidad de hemodiálisis del IHSS.

Hipótesis 1: La satisfacción laboral influye en la motivación del personal auxiliar de enfermería de la unidad de hemodiálisis del IHSS.

3.2 Enfoque y Métodos

3.2.1 Enfoque

La investigación consistió en recabar información sobre motivación y satisfacción laboral el cual se hizo un estudio con un enfoque mixto concurrente, ya que los datos recopilados mediante la aplicación de la encuesta, fueron utilizados de manera conjunta para tener un panorama más amplio de la situación que se presenta en la unidad de hemodialisis del (IHSS); dando Como resultado aspectos:

- **Cuantitativos:** ya que dieron diferentes puntos de vista para medir y analizar la capacidad de procesamiento, se debe contar con datos Objetivos y confiables, que permitieron realizar un trabajo libre de sesgo de cualquier tipo y, al mismo tiempo, se analizaron la percepción de los auxiliares de Enfermería.
- **Cualitativos;** describe datos generacionales reconociendo sus propios valores y creencias incluso forma parte del estudio de la investigación que nos servirán de mucha ayuda en la recolección de datos y cruce de variables.

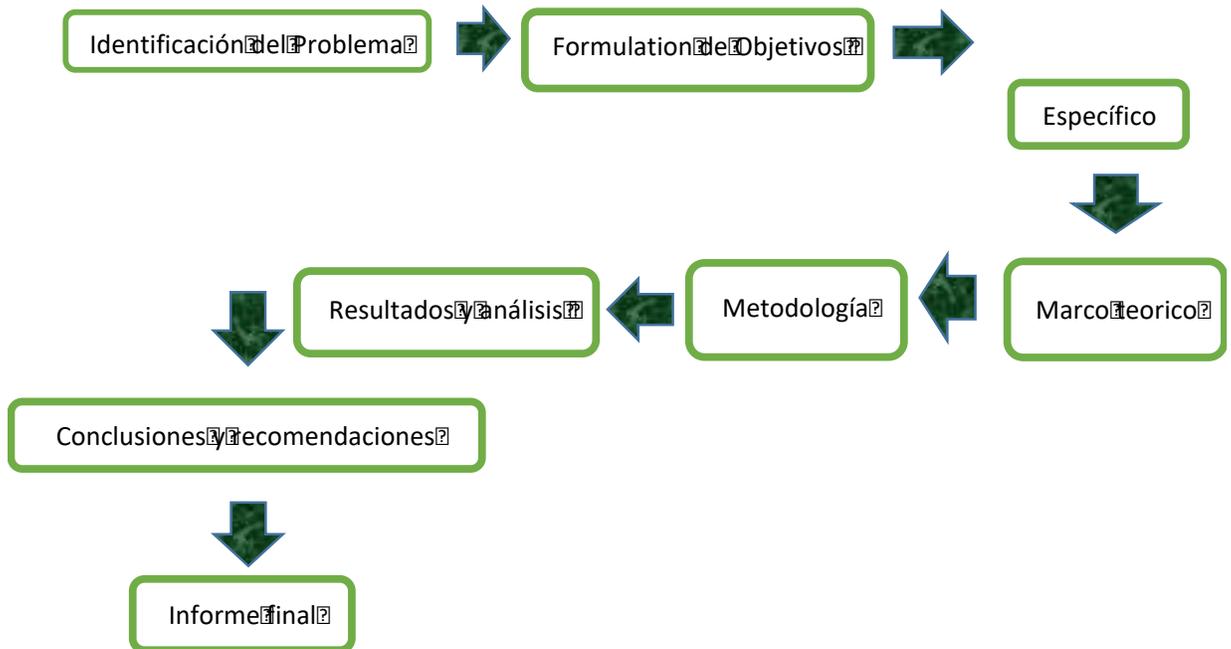
3.2.2 Métodos

Para esta investigación se usó el método **deductivo, descriptivo;** ya nos arrojaron datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos que nos brindaron un resumen **analítico** para poder dar nuestros puntos de vista para poder entender y reflexionar sobre aspectos tanto del

personal auxiliar de enfermería, como de su entorno laboral y familiar más cercano; ante el problema que enfrenta el personal de enfermería de la unidad de hemodialisis del (IHSS). Es **correlacional** que toma las variables la situación lo cual nos brinda posibles soluciones ante las hipótesis que nos formulamos en la investigación.

3.3. Diseño de la Investigación

Figura 3. Diseño de la Investigación



3.3.1 Población

La población del estudio fue el número total de auxiliares de enfermería que se encontraban laborando en la Unidad de Hemodiálisis del Hospital de Especialidades del Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS) siendo 19 Auxiliares de enfermería.

3.3.1.1. Criterios de inclusión

Todo el personal de enfermería que proporciona atención directa a los pacientes de la unidad de hemodiálisis del IHSS

3.3.1.2. Criterios de exclusión

- Personal que se halle fuera de la institución en el momento de la aplicación de la encuesta ya sea por permisos o vacaciones.
- Personal de enfermería de sustitución del personal que se encuentra de vacaciones.

3.3.2 Muestra

Para que la muestra sea estadísticamente significativa se tomó toda la población de auxiliares de enfermería que trabajan en la unidad de hemodiálisis: total de 19.

3.3.3 Unidad de Análisis

Para este estudio se tomó en cuenta solamente las auxiliares de enfermería como unidad de análisis ya que muestran más insatisfacción y desmotivación laboral en la sala de hemodiálisis del IHSS.

3.3.4 Unidad de respuesta

Los resultados de la investigación son expresados en cantidad de personas, expresando su opinión sobre satisfacción y motivación laboral actual en la unidad, ya que dicho estudio involucra al personal auxiliar de enfermería del instituto de seguro social barrio la granja.

3.4 Técnicas, Instrumentos y Procedimientos Aplicados

3.4.1 Técnicas

La técnica que se utilizó fue la encuesta, esta encuesta fue mixta ya que contó preguntas cerradas y abiertas y fue tomada del estudio de la implementación de manual de psicología aplicado en la emergencia pediátrica, la misma que fue aplicada en la emergencia de adultos.

3.4.2 Instrumento

Es un cuestionario con preguntas claras que permitió conocer la opinión laboral del personal auxiliar de enfermería del IHSS con la finalidad de evaluar la satisfacción y motivación laboral del mismo.

3.4.3 Procedimiento aplicados

Para saber si la encuesta definida es comprensible y correcta se realizó una prueba piloto al personal de la Emergencia Pediátrica del Seguro Social, lo que permitió identificar palabras o preguntas que no estaban claras o eran muy complejas, se realizó las correcciones respectivas.

La aplicación del instrumento se realizó de manera presencial cara a cara al personal auxiliar de enfermería.

3.4. Fuentes de Información

3.5.1 Fuentes Primarias

Como fuente primaria se identificaron los resultados que el instrumento de investigación brindo.

3.5.2 Fuentes Secundarias

Como fuentes secundarias se consultaron datos históricos de literatura en libros, revistas científicas, monografías, internet dirigida a la satisfacción y motivación del personal auxiliar de enfermería de la unidad de hemodiálisis del IHSS.

3.6 Limitantes del Estudio

La principal limitante detectada en esta investigación fue el poco tiempo para realizar la misma. Adicionalmente se identificó que existen muy pocos estudios sobre este tema en Honduras, por lo que la información sobre la satisfacción y motivación laboral del personal de enfermería fue escasa.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y ANÁLISIS

El siguiente capítulo presenta el análisis y discusión de los resultados obtenidos partiendo de la aplicación del instrumento de medición (encuesta). Se desglosa tanto el **análisis cuantitativo**, mediante gráficos y tablas en el que se muestran porcentajes, como también el **análisis cualitativo**, obteniendo datos descriptivos de la población estudiada y mostrando el efecto sobre las variables de investigación (satisfacción laboral y motivación del personal auxiliar de enfermería).

4.1 RESULTADOS Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS

4.1.1 CARACTERÍSTICAS PERSONALES

4.1.1.1 Sexo

Del 100% del personal auxiliar de enfermería que fue encuestado, el sexo que más predomina es el femenino que representan 78.9% (n=15).

Tabla 5 Sexo de los participantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indicadores	Hombre	4	21.1	21.1
	Mujer	15	78.9	78.9
	Total del universo	19	100%	100%

4.1.1.2 Estado civil

La mayor cantidad de encuestados son solteros, 8 de los de los 19 encuestados, que

representa 42% ; existe en menor porcentaje de personas casadas (n=6) y de unión libre (n=5).

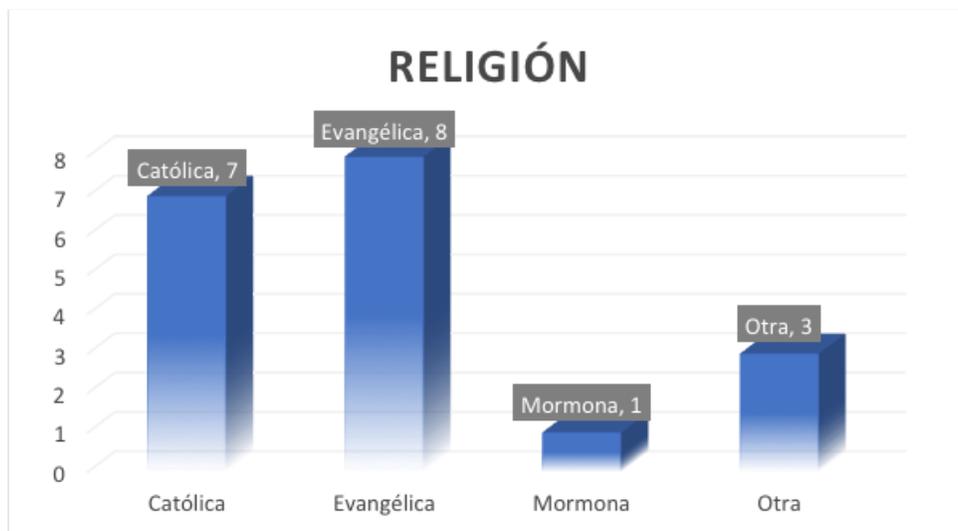
Figura 4. Estado Civil



4.1.1.3 Religión

De 100% de las personas encuestadas, el 42% son evangélicas y 37% católicas; predominando el cristianismo.

Figura 5. Religión



4.1.1.4 Escolaridad

La tabla siguiente nos da a conocer que el 68% (n=13) del personal auxiliar son de educación secundaria y un 21% tienen carreras universitarias (nutrición, psicología, trabajadora social) y solo dos personas manifiestan no haber concluido la secundaria.

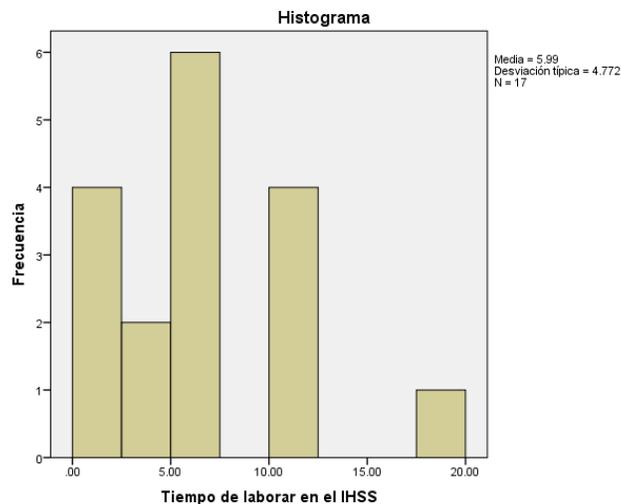
Tabla 6 Escolaridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indicadores	Secundaria complete	13	68.4	68.4
	Universitaria	4	21.1	21.1
	Otros (secundaria incompleta)	2	10.5	10.5
	Total	19	100.0	100.0

4.1.1.5 Tiempo de laborar en el IHSS

El histograma y tabla siguiente lo que nos demuestra es que 14 de los 19 encuestados tienen entre 6 a 10 años de laborar en la Institución, 4 entre 0 a 5 años y 1 persona más de 16 años. Siendo la media 5.99 años

Figura 6 Histograma de años de laborar



4.1.2 INFRAESTRUCTURA

4.1.2.1 Calificación de las condiciones del ambiente físico

Al consultar como califica las condiciones del ambiente físico en su área de trabajo, 42% (n=8) del 100% de los encuestados opinaron que es poco adecuado, pero un 36.8% (n=7) opinan que es adecuado.

Tabla 7 Calificación de las condiciones del ambiente físico.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indicadores	Poco adecuado	8	42.1	42.1
	Adecuado	7	36.8	36.8
	Muy adecuado	4	21.1	21.1
	Total	19	100.0	100.0

4.1.3 RECURSOS MATERIALES

4.1.3.1 Calificación de cantidad de materiales

Con respecto a la cantidad de materiales a utilizar en la atención del cliente se pudo determinar que del 100% de los encuestados, el 57.9% (n=11) respondieron que es poco adecuado y un 26% (n=5) opinaron que era adecuado.

Tabla 8 Calificación de cantidad de materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indicadores	Inadecuado	3	15.8	15.8
	Poco adecuado	11	57.9	57.9
	Adecuado	5	26.3	26.3
	Total	19	100.0	100.0

4.1.3.2 Calificación de calidad de materiales

Con respecto a la calidad del material usado en la atención del paciente, del total de encuestados 47% (n=9) opinaron que es buena y un 36.8% (n=7) opinaron que es regular y solo 15.8% (n=3) dijeron que es muy bueno.

Tabla 9 Calificación de calidad de materiales

Calificación Calidad Materiales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indicadores	Mala	7	36.8	36.8	36.8
	Buena	12	63.2	63.2	63.2
	Total	19	100.0	100.0	

4.1.4 SEGURIDAD LABORAL

4.1.4.1 Capacitación de riesgo laboral

La tabla que sigue a continuación nos da a entender que del 100% de los participantes de la Unidad de Hemodiálisis, 63% (n=12) dijeron que no recibían capacitaciones sobre riesgos laborales, 26% (n=5) dijeron que algunas veces y 11% (n=2) contestaron que si recibían capacitaciones sobre este tema.

Tabla 10 Recibe capacitación de riesgo laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indicadores	Si	2	10.5	10.5
	No	12	63.2	63.2
	Algunas veces	5	26.3	26.3
	Total	19	100.0	100.0

4.1.4.2 Calificación de capacitación de riesgos

Al analizar el siguiente gráfico y tabla encontramos que el 37% (n=7) opinaron que la capacitación sobre riesgo laboral es mala, el 21% (n=4) Buena, 10.5% (n=2) muy Buena y un 10.5% (2) Regular.

Tabla 6 Calificación de capacitación de riesgos

Calificación capacitación riesgos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indicadores	Muy buena	6	31.6	31.6	31.6
	Mala	9	47.3	47.3	47.3
	No Respondió	4	21.1	21.1	100.0
	Total	19	100.0	100.0	

4.1.4.3 Calificación de condiciones de seguridad

En cuanto a las condiciones de seguridad en el Hospital 53% (n=10) opinaron que era poco adecuado, 26% (n=5) que era inadecuado y 21% (n=4) opinaron que era adecuado. Siendo muy pocos los que opinan que las condiciones de seguridad en el Hospital son buenas.

Tabla 11 Calificación de las condiciones de seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indicadores	Inadecuado	5	26.3	26.3
	Poco adecuado	10	52.6	52.6
	Adecuado	4	21.1	21.1
	Total	19	100.0	100.0

4.1.5 RECURSOS HUMANOS

4.1.5.1 Calificación sobre la cantidad de personal

Del 100% de personas encuestadas con respecto a la cantidad de personal existente para atender de manera eficiente la demanda del servicio, se evidenció que el 53% (n=10) opinaron que es muy poco, 42% contestaron que es poco y solo un 5% (n=1) dijo que eran suficientes.

Tabla 12 Calificación sobre cantidad de personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indicadores	Muy poco	10	52.6	52.6
	Poco	8	42.1	42.1
	Suficiente	1	5.3	5.3
	Total	19	100.0	100.0

4.1.5.2 Cantidad de trabajo

Al analizar sobre la cantidad de trabajo que tiene el personal, 74% (n=14) opinaron que es mucho y 26% (n=5) que es poco.

Tabla 13 Cantidad de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indicadores	Poco	5	26.3	26.3
	Mucho	14	73.7	73.7
	Total	19	100.0	100.0

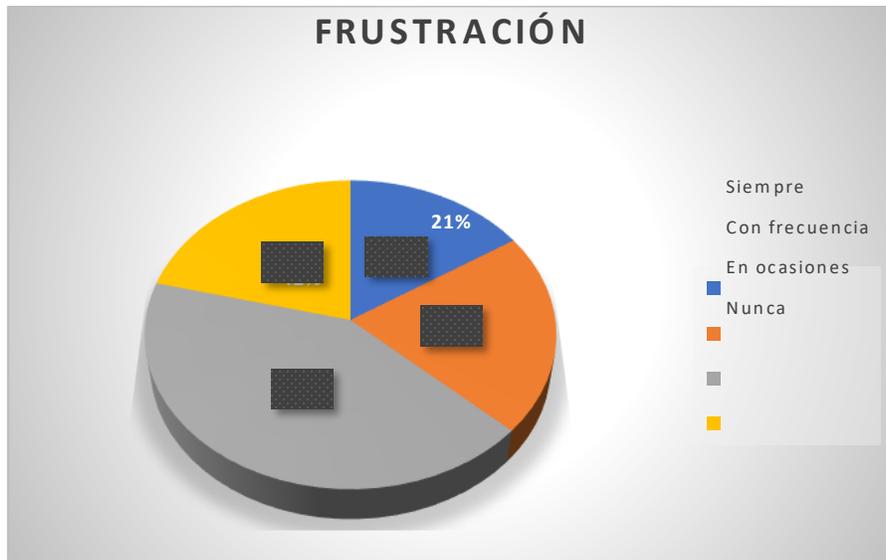
4.1.5.3 Carga de trabajo y Frustración

Podemos observar que al preguntarle al personal si la carga de trabajo que tiene actualmente le produce frustración, 42% (n=8) opinaron que en ocasiones, 21% (n=4) con frecuencia y un 16% (n=3) siempre.

Tabla 14 Carga de trabajo vs frustración

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indicadores	Siempre	3	15.8	15.8
	Con frecuencia	4	21.1	21.1
	En ocasiones	8	42.1	42.1
	Nunca	4	21.1	21.1
	Total	19	100.0	100.0

Figura 7 Carga de trabajo vs Frustración



4.1.6 MOTIVACIÓN

4.1.6.1 Frecuencia de reconocimiento de trabajo

En esta tabla se demuestra que al preguntarles al 100% de los participantes que si se les reconoce su trabajo, 42% (N=8) opinaron que nunca, 32% (n=6) en ocasiones, 16% (n=3) siempre y 10% (n=2) casi siempre.

Tabla 15 Reconocimiento de Trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indicadores	Siempre	3	15.8	15.8
	Casi siempre	2	10.5	10.5
	En ocasiones	6	31.6	31.6
	Nunca	8	42.1	42.1
	Total	19	100.0	100.0

4.1.6.2 Compromiso de mejora

La tabla siguiente nos demuestra que un 63% (n=12) tienen siempre un compromiso para mejorar, 21% (n=4) con frecuencia y 16% (n=3) en ocasiones.

Tabla 16 Compromiso de Mejora

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indicadores	Siempre	12	63.2	63.2
	Con frecuencia	4	21.1	21.1
	En ocasiones	3	15.8	15.8
	Total	19	100.0	100.0

4.1.6.3 Llega con frecuencia a su trabajo

En cuanto a si llega con frecuencia a su trabajo respondieron que si 95% (n=18) y 5% (n=1) respondió que no.

Figura 8 Llega con frecuencia a su trabajo



4.1.6.4 Tiempo adicional para terminar su labor

En el gráfico siguiente se puede ver que el 95% (n=18) de los encuestados se quedan tiempo extra para terminar su labor y solo un 5% (n=1) dicen que no da tiempo extra para terminar sus labores.

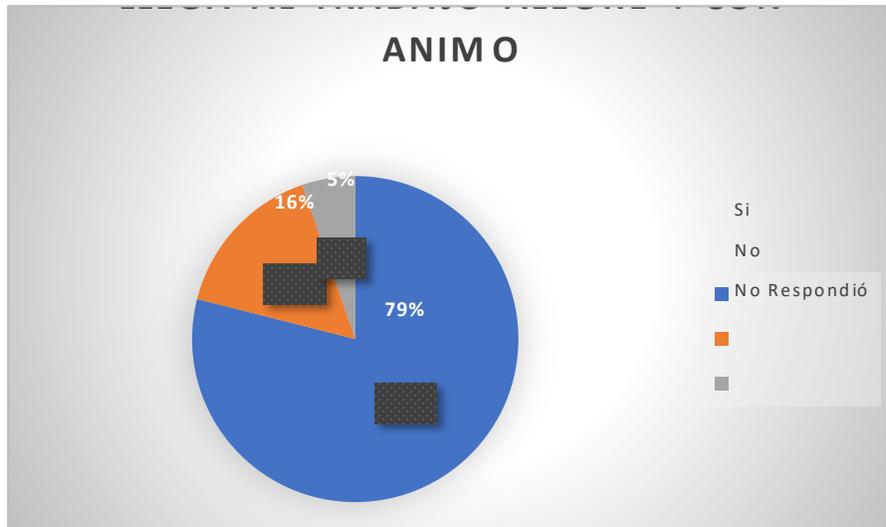
Figura 9 Tiempo adicional para terminar su labor



4.1.6.5 Llega al trabajo alegre y con ánimo

En el siguiente grafico un 85% (n=15) del personal auxiliar respondieron que si llegan alegres y con ánimo al trabajo, 16% (n=3) respondió que no y 5% (n=1) no respondió.

Figura 10 Llega al trabajo alegre y con ánimo



4.1.6.6 Pacientes asignados por día

Un 80% (n=15) respondieron que tenían asignados de 9 a 12 pacientes por día y 20% opinaron que tenían asignados entre 5 a 8 pacientes por día.

Tabla 17 Pacientes asignados por día

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indicadores	De 5 a 8	4	21.1	21.1
	De 9 a 12	15	78.9	78.9
	Total	19	100.0	100.0

4.1.7 COMUNICACIÓN

4.1.7.1 Calificación de la comunicación

En la tabla observamos que un 58% (n=11) dicen que la comunicación en el Hospital es buena, 42% (n=8) y regular, un 11% (n=2).

Tabla 18 Calificación de la comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indicadores	Buena	11	57.9	57.9
	Regular	8	41.6	41.6
	Total	19	100.0	100.0

4.1.8 RELACIONES HUMANAS

4.1.8.1 Calificación de la relación con el jefe inmediato

En la tabla siguiente los encuestados respondieron que la relación con su jefe inmediato es: 68% (n=13) Buena, y un 32% (n=6) respondió que la relación era mala.

Tabla 19 Relación con jefe inmediato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indicadores	Muy buena	13	68.2	68.2
	Mala	6	31.6	31.6
	Total	19	100.0	100.0

4.1.8.2 Calificación de la relación con compañeros

Al analizar la tabla y el gráfico se puede observar que la relación entre compañeros es buena 74% (n=14), y un 26% (n=5) respondieron que es muy buena.

Tabla 20 Calificación relación compañeros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Indicadores	Muy buena	14	73.7	73.7
	Mala	5	26.3	26.3
	Total	19	100.0	100.0

4.2 CRUCE DE VARIABLES

4.2.1 Pacientes asignados por día vs. Compromiso de mejora

Al hacer el cruce de variables anteriormente analizados, se puede observar que el personal auxiliar de enfermería aunque tengan una mayor cantidad de pacientes están dispuestos a mejorar ya que del 100% (n=12) que opinaron que tiene siempre compromiso para mejorar un 83% (n=10) atienden de 9 a 12 pacientes y un 17% (n=2) atienden de 5 a 8 pacientes. Se puede observar que del 100% (n=4) de los que respondieron que con frecuencia tiene el compromiso para mejorar un 75% (n=3) tienen de 9 a 12 pacientes y 25% (n=1) tiene de 5 a 8 pacientes.

Tabla 21 Pacientes asignados por día vs Compromiso de Mejora

Pacientes asignados por día vs Compromiso de mejora				
	Compromiso de mejora			
	Siempre		Con frecuencia	
	Recuento	%	Recuento	%
De 1 a 4	0	0.0%	0	0.0%

De 5 a 8	2	16.7%	1	25.0%
De 9 a 12	10	83.3%	3	75.0%

4.2.2 Llega al trabajo alegre y con ánimo vs calificación a la relación con el jefe inmediato

La siguiente tabla nos da la información que del total de encuestados que dicen que tienen una buena relación con su jefe inmediato, 80% (n=8) dicen que si llega alegre y con ánimo, 10% (n=1) dice que no llega alegre y con ánimo. Del total de encuestados que mencionaron que la relación con el jefe inmediato es regular el 80% (n=4) llegan al trabajo alegres y con ánimo.

Tabla 22 Llega al trabajo alegre y con ánimo vs Relación con jefe

Tabla de contingencia Llega al trabajo alegre y ánimo * Calificación relación jefe inmediato					
			Calificación relación jefe inmediato		
			Muy buena	Buena	Regular
Llega al trabajo alegre y ánimo	Si	Recuento	3	8	4
		% dentro de Calificación relación jefe inmediato	100.0%	80.0%	80.0%
		% del total	15.8%	42.1%	21.1%
	No	Recuento	0	1	1
		% dentro de Calificación relación jefe inmediato	.0%	10.0%	20.0%
		% del total	.0%	5.3%	5.3%
	99	Recuento	0	1	0
		% dentro de Calificación relación jefe inmediato	.0%	10.0%	.0%
		% del total	.0%	5.3%	.0%
Total		Recuento	3	10	5
		% dentro de Calificación relación jefe inmediato	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	15.8%	52.6%	26.3%

4.2.3 Sexo vs Llega al trabajo alegre y ánimo

En la tabla siguiente se puede observar que el 21% (n=4) del total de encuestados son hombres y que el 100% de los mismo llegan alegres y con ánimo al trabajo y el 79% (n=15) son mujeres de las cuales un 58% (n=11) dicen que llegan al trabajo alegre y con ánimo y 16% (n=3) que no llegan alegres y con ánimo.

Tabla 23 Sexo vs llega al trabajo alegre y con ánimo

Tabla de contingencia Sexo * Llega al trabajo alegre y ánimo						
			Llega al trabajo alegre y ánimo			Total
			Si	No	No respondió	
Sexo	Hombre	Recuento	4	0	0	4
		% dentro de Sexo	100.0%	.0%	.0%	100.0%
		% dentro de Llega al trabajo alegre y ánimo	26.7%	.0%	.0%	21.1%
		% del total	21.1%	.0%	.0%	21.1%
	Mujer	Recuento	11	3	1	15
		% dentro de Sexo	73.3%	20.0%	6.7%	100.0%
		% dentro de Llega al trabajo alegre y ánimo	73.3%	100.0%	100.0%	78.9%
		% del total	57.9%	15.8%	5.3%	78.9%
Total		Recuento	15	3	1	19
		% dentro de Sexo	78.9%	15.8%	5.3%	100.0%
		% dentro de Llega al trabajo alegre y ánimo	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
		% del total	78.9%	15.8%	5.3%	100.0%

4.2.4 Carga de trabajo produce frustración vs Compromiso de mejora

El personal auxiliar de enfermería que respondió que la carga de trabajo les produce frustración siempre, con frecuencia y en ocasiones a pesar de esto tiene siempre compromiso de mejora en un 84%.

Tabla 24 Carga de trabajo produce frustración vs Compromiso de mejora

Carga de trabajo produce frustración * Compromiso de mejora				
			Compromiso de mejora	
			Siempre	Con frecuencia
Carga de trabajo produce frustración	Siempre	Recuento	2	0
		% dentro de Carga de trabajo produce frustración	66.7%	.0%
		% dentro de Compromiso de mejora	16.7%	.0%
		% del total	10.5%	.0%
	Con frecuencia	Recuento	3	1
		% dentro de Carga de trabajo produce frustración	75.0%	25.0%
		% dentro de Compromiso de mejora	25.0%	25.0%
		% del total	15.8%	5.3%
	En ocasiones	Recuento	5	2
		% dentro de Carga de trabajo produce frustración	62.5%	25.0%
		% dentro de Compromiso de mejora	41.7%	50.0%
		% del total	26.3%	10.5%
	Nunca	Recuento	2	1
		% dentro de Carga de trabajo produce frustración	50.0%	25.0%
		% dentro de Compromiso de mejora	16.7%	25.0%
		% del total	10.5%	5.3%
Total		Recuento	12	4
		% dentro de Carga de trabajo produce frustración	63.2%	21.1%
		% dentro Compromiso de mejora	100.0%	100.0%
		% del total	63.2%	21.1%

4.2.5 Cantidad de trabajo vs pacientes asignados por día.

Se puede observar que el personal tiene alta cantidad de trabajo, el 15.8% (n=4) opinaron que tienen asignado de 5 a 8 pacientes por día , y el 78.9% (n=15) tienen asignado de 9 a 12 pacientes por día ocasionando así una sobrecarga laboral en el personal auxiliar de enfermería de dicha Unidad.

Tabla 25 Cantidad de trabajo vs pacientes asignados por día

Tabla de contingencia Cantidad de trabajo * Pacientes asignados por día					
			Pacientes asignados por día		Total
			De 5 a 8	De 9 a 12	
Cantidad de trabajo	Demasiado	Recuento	1	4	5
		% dentro de Cantidad de trabajo	20.0%	80.0%	100.0%
		% dentro de Pacientes asignados por día	25.0%	26.7%	26.3%
		% del total	5.3%	21.1%	26.3%
	Mucho	Recuento	3	11	14
		% dentro de Cantidad de trabajo	21.4%	78.6%	100.0%
		% dentro de Pacientes asignados por día	75.0%	73.3%	73.7%
		% del total	15.8%	57.9%	73.7%
Total		Recuento	4	15	19
		% dentro de Cantidad de trabajo	21.1%	78.9%	100.0%
		% dentro de Pacientes asignados por día	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total	21.1%	78.9%	100.0%	

4.2.6 Calificación de condiciones del ambiente físico vs calificación de material.

El personal auxiliar de enfermería que califica de poco adecuado al ambiente físico 75% (n=6) también califica de poco adecuado la cantidad de materiales con los que cuentan (55%). De aquellos que mencionan que las condiciones físicas son adecuadas el 57% menciona que la cantidad de materiales es poco adecuada. De los que mencionan que las condiciones físicas son muy adecuadas el 50% (n=2) menciona que la cantidad de materiales es inadecuada.

Tabla 26 Calificación condiciones del ambiente físico vs Calificación de cantidad de materiales

Tabla de contingencia Calificación Condiciones del ambiente físico * Calificación Cantidad Materiales				
			Calificación Cantidad Materiales	
			Inadecuado	Poco adecuado
Calificación Condiciones del ambiente físico	Poco adecuado	Recuento	0	6
		% dentro de Calificación Condiciones del ambiente físico	.0%	75.0%
		% dentro de Calificación Cantidad Materiales	.0%	54.5%
	Adecuado	Recuento	1	4
		% dentro de Calificación Condiciones del ambiente físico	14.3%	57.1%
		% dentro de Calificación Cantidad Materiales	33.3%	36.4%
	Muy adecuado	Recuento	2	1
		% dentro de Calificación Condiciones del ambiente físico	50.0%	25.0%
		% dentro de Calificación Cantidad Materiales	66.7%	9.1%
Total		Recuento	3	11

	% dentro de Calificación Condiciones del ambiente físico	15.8%	57.9%
	% dentro de Calificación Cantidad Materiales	100.0%	100.0%

4.2.7 Sexo vs Escolaridad

Del total de encuestados el 21% son hombres y tienen educación secundaria y el 79% son mujeres, de las cuales el 47% tiene educación secundaria, 21% educación universitaria y 11% tiene otro tipo de educación.

Tabla 27 Sexo vs Escolaridad

Tabla de contingencia Sexo * Escolaridad						
			Escolaridad			Total
			Secundaria	Universitaria	Otros	
Sexo	Hombre	Recuento	4	0	0	4
		% Sexo	100.0%	.0%	.0%	100.0%
		% Escolaridad.	30.8%	.0%	.0%	21.1%
		% total	21.1%	.0%	.0%	21.1%
	Mujer	Recuento	9	4	2	15
		% Sexo	60.0%	26.7%	13.3%	100.0%
		% Escolaridad.	69.2%	100.0%	100.0%	78.9%
		% total	47.4%	21.1%	10.5%	78.9%
		Recuento	13	4	2	19
Total	% dentro de Sexo		68.4%	21.1%	10.5%	100.0%
	% dentro de Escolaridad		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
	% del total		68.4%	21.1%	10.5%	100.0%

4.3 ANÁLISIS DE DATOS CUALITATIVOS

Al realizar las entrevistas al personal auxiliar de enfermería con respecto a la **Categoría Carga laboral** se encontró que en algunas ocasiones sienten frustración por la cantidad de pacientes que existen, pero que con la colaboración de todos y el trabajo en equipo en la sala se puede mejorar la situación. Algunos comentarios expresados fueron:

“Es bastante frustrante sobre todo en la mañana”, “Es estresante porque hay mucha demanda de pacientes para tan poco personal en la sala”.

Los auxiliares también comentaron que en ocasiones sienten demasiada carga laboral y que lo más justo sería recibir aumento de salario, pero, en general se sienten satisfechos por su contribución a la sociedad.

“No estoy tan satisfecha puesto que trabajamos mucho y no hay aumento de salario”

En la **Categoría de Satisfacción**, los auxiliares de enfermería entienden el concepto de satisfacción como la manera de sentirse bien por algo que uno ha hecho y está haciendo así como la culminación de una meta.

“Comodidad, bienestar, es estar bien con algo y sentirse completo”.

La responsabilidad que tiene el profesional en su ámbito de trabajo es uno de los factores de más satisfacción ya que debido a este se sienten como una persona indispensable, principalmente en el proceso de monitorización del paciente antes, durante y después de la hemodiálisis.

Los auxiliares de enfermería expresaron sentirse llenos y cómodos con lo que realizan. La opinión de sentirse satisfechos, es cuando ven una notable mejoría en sus pacientes en respuesta a los cuidados que se les han proporcionado y que luego este pueda volver con su familia.

“Mi mayor satisfacción es cuando un paciente egresa estable debido al servicio que le brindamos”.

Las y los auxiliares de enfermería manifiestan sentirse bien al realizar sus labores, refieren sentirse útiles para lo sociedad ya que hacen su mayor esfuerzo para que el paciente presente una evolución satisfactoria.

En la **Categoría de Social**, los auxiliares de enfermería mantienen una relación afectiva en su ambiente laboral; se sienten útiles y aseguran que esta es su vocación.

“Me siento bien porque uno lo hace por vocación por ayudar a otros”.

Los auxiliares manifiestan que sus relaciones entre compañeros, jefe y con todo el equipo de trabajo en general es muy amena, considerándoles personas maduras y comprometidas con su trabajo, por lo tanto se encuentran satisfechos desempeñando sus roles al expresar que:

“Me siento excelente porque tienen bastante madurez y responsabilidad en su trabajo”.

Al igual que expresaron tener muy buena relación con sus familias ya que estas son su razón de ser, y que a pesar de los problemas que enfrentan siempre buscan alternativas de cómo resolverlos. También expresaron que se sienten bien cuando logran recuperar al paciente y que lo hacen con mucha alegría, puesto que es su vocación.

En la **Categoría Actitud y Comportamiento** la mayoría del personal auxiliar de enfermería respondió que muchas veces el estado de ánimo si influye en sus labores, pero que cuando estan con el paciente este no debe interferir.

“El estado de ánimo si influye pero al paciente hay que mostrarle buena cara”.

Cuando algunos auxiliares no andan bien con su estado de ánimo, manifiestan brindar cuidados ineficientes con los pacientes, sin embargo en otros casos no sucede lo mismo al asegurar que tratan de dejar los acontecimientos que les ocurren fuera de su trabajo, de igual manera están conscientes que deben atenderlos bien sin importar su estado.

Para la **Categoría Economía** los auxiliares mencionaron sostener sus familias con ayuda

de su esposo de igual manera ayudar a sus abuelas y en otros casos manifestaron no tener compromiso:

“No tengo compromiso más que conmigo mismo.”

En la **Categoría de Relación con el Jefe** la mayoría del personal auxiliar de enfermería respondió que mantienen una relación satisfactoria con sus jefes. Comentaron que es muy accesible, buena persona, responsable, y que es anuente a sus problemas por lo que hace que se desempeñen en sus funciones de una forma más agradable.

“Buena, porque las licenciadas jefes son muy buenas y accesibles”.

4.4 PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORA

Gracias a los resultados obtenidos en la presente investigación se realiza la propuesta de un plan motivacional el mismo que tiene como finalidad minimizar las debilidades encontradas y mantener e incrementar las fortalezas existentes en el personal auxiliar de enfermería que labora en la Unidad de Hemodialisis del (IHSS). El plan posee la siguiente estructura:

4.4.1 Objetivos del plan

El plan está estructurado con base a objetivos generales y objetivos específicos, el contenido se seleccionó en función de las necesidades surgidas durante el análisis de la información en la Unidad de Hemodialisis del seguro social del Barrio La Granja. Se contempla además actividades que emitirán el desarrollo de los contenidos programáticos

4.4.1.1 Objetivo General

Promover la integración entre el personal auxiliar de enfermería y Jefes de la Unidad de Hemodiálisis y crear un plan de capacitación en temas de seguridad laboral con el fin de contar con personal motivado y satisfecho.

4.4.1.2 Objetivos Específicos

- ✚ Internalizar en los Jefes de la Unidad de Hemodialisis la motivación en el personal Auxiliar de Enfermería como herramienta fundamental para un mejor desempeño laboral en la Unidad.
- ✚ Capacitación del personal auxiliar de enfermería sobre medidas de bioseguridad y lavado y desinfección de manos con el apoyo del jefe de docencia y jefes de la Unidad de Hemodialisis.
- ✚ Establecer la implementación del incentivo “Mejor enfermero (a) del mes” con la finalidad de mantener motivado al personal.

4.4.2 Actividades

- 1) Socializar los resultados de la investigación con los jefes de la Unidad y proponer estrategias que fortalezcan los aspectos que inciden en la motivación laboral y estrategias que minimicen los aspectos negativos.
- 2) Proveer a los auxiliares de enfermería información relacionada con los objetivos de la capacitación.
- 3) Establecer por consenso las normas de bioseguridad y lavado y secado de manos a seguir en cada una de las jornadas.
- 4) Establecer las expectativas al personal de enfermería respecto a la capacitación sobre medidas de bioseguridad y lavado y secado de manos.
- 5) Concientizar a los participantes sobre sus potencialidades para lograr el éxito personal y profesional.

- 6) Coordinar y canalizar la compensación laboral que se le dará al personal que labora en la Unidad de Hemodiálisis para mantener motivado el campo individual, profesional y social.
- 7) Incentivar al personal de enfermería colocando un pizarrón donde se destaque el mejor empleado de mes por su desempeño laboral en la unidad.
- 8) Retroalimentar sobre posibles fallas y acciones que deben tomarse en los grupos de trabajo.
- 9) Coordinar con las autoridades para ver la posibilidad de contratar más personal auxiliar de enfermería para disminuir la carga laboral.

4.4.3 Descripción de Herramientas

La herramienta fue diseñada con la finalidad de identificar los participantes directos e indirectos encargados de la Unidad, los que deberán brindar informes y se involucrarán acerca de los avances del plan motivacional en el personal auxiliar de enfermería a cargo

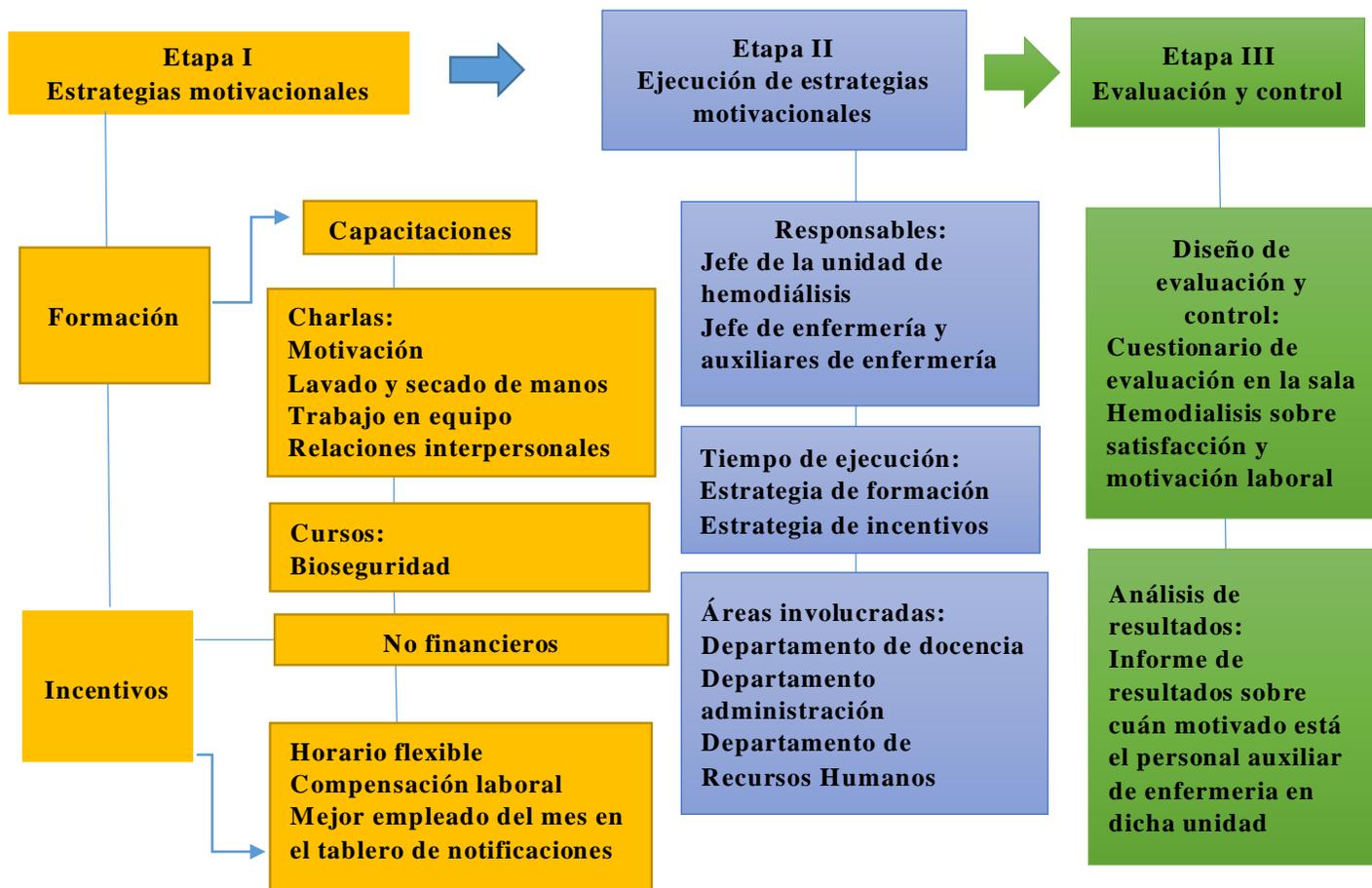
Grupo de participantes evaluadores se dividirán de la siguiente manera:

- Jefe general de la Unidad de Hemodialisis.
- Jefe de enfermería de la Unidad de Hemodiálisis.
- Compañeras jefes.
- Administradores.
- Secretarías.
- Auxiliares de Enfermería.

4.4.4 Proceso de Aplicación

Una vez identificado los grupos, se llevará a cabo una reunión general previa para socializar y dar a conocer los resultados de la Investigación y el Plan de Acción para de esta manera poder llevar a cabo con éxito la propuesta. Se invitará a las autoridades del Hospital y se expondrá adicionalmente, el mejoramiento en la satisfacción laboral, motivación y productividad durante las jornadas de trabajo que se espera lograr con el Plan Motivacional.

Proceso del Plan motivacional que aportará a aumentar la satisfacción y motivación laboral en el personal auxiliar de enfermería de la Unidad de Hemodiálisis del IHSS



4.4.5 Consideraciones

Para que dicha herramienta cumpla con los Objetivos propuestos, es fundamental que se tenga claro que todas las mejoras e implementaciones y las buenas prácticas persiguen la misma metas o fines:

- Que el Hospital de Especialidades cuente con el apoyo de todos los servicios y que se cumplan los estándares de calidad y seguridad en cada unidad, en pro del bienestar y satisfacción del paciente; teniendo claro hacia dónde queremos ir.
- Claridad en los objetivos del Plan y que los participantes involucrados lleven a cabo con ética y profesionalismo las actividades encomendadas; comprometiéndose en el desarrollo de las capacitaciones que se brindara al personal auxiliar de enfermería; para que juntos establezcamos compromisos en bienestar tanto del personal como de la Institución.
- Para el desarrollo del plan de mejora es importante que se cuente con el apoyo de representantes de las diferentes áreas involucradas, para incentivar a que también diseñen su propio plan motivacional del personal que tengan en su servicio.
- Se debe incluir al personal auxiliar de enfermería junto con la enfermera profesional en la
- Toma de decisiones, ya que ellos son los que mantienen una estrecha relación en cuanto a la atención directa con el paciente y de esta manera dimensionar las necesidades reales del servicio.

4.4.6 Cronograma de Implementación

El cronograma de actividades incluye tratar diversas necesidades que existen en las áreas asignadas que se relacionan con ciertos factores de motivación como: relaciones interpersonales, normas de bioseguridad y lavado y desinfección de manos, entre otros.

Tabla 28. Cronograma de actividades del Plan de mejora

No	Etapas	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre				Responsables
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Socializar los resultados de la investigación con los jefes de la Unidad																					Diana Ávila Elia Torres
2	Proveer a los auxiliares de enfermería información relacionada con los objetivos de la capacitación																					Jefes de la Unidad de Hemodialis Diana Ávila Elia Torres
3	Concientizar a los participantes sobre sus potencialidades para lograr el éxito personal y profesional																					Jefes del Departamento de Enfermería y Jefes de la Unidad de Hemodialis
4	Coordinar y canalizar la compensación laboral que se le dará al personal que labora en la Unidad de Hemodiálisis para mantener motivado el campo individual, profesional y social																					Departamento de Enfermería Recursos Humanos
5	Coordinar con las autoridades para contratar más personal auxiliar de enfermería para disminuir la carga																					Departamento de Enfermería Recursos Humanos

	laboral																		
6	Incentivar al personal colocando un pizarrón donde se destaque el mejor empleado de mes por su desempeño laboral en la unidad																		Jefe de la Unidad de Hemodiálisis
7	Capacitar al personal de enfermería en diferentes temas que estén involucrados con la satisfacción laboral.																		Jefes de la Unidad de Hemodialisis Diana Ávila Elia Torres

4.4.7 Presupuesto

Para el proceso de la aplicación de la herramienta “Plan Motivacional” el presupuesto se coordinará con los Jefes del Departamento de docencia y Jefes de la Unidad de Hemodiálisis. Los costos son relativamente bajos ya que el Hospital de Especialidades cuenta con los recursos en cuanto a:

- Equipo (computación, impresora, fotocopiadoras, proyectores, etc.).
- Mobiliario (sillas, mesas, pizarrones)

Espacio físico.

Tabla 29. Presupuesto del Plan de Mejora

Detalle	Cantidad	Unidad	Costo Unitario	Costo Total	Donado
---------	----------	--------	----------------	-------------	--------

Papel	resma	1	90 lps	90lps	Compañía “NIPRO”
Tinta para Impresión de cronogramas y panfletos	tinta	1	485.50 lps	485.50 lps	
Pizarrón o tabla de incentivos		1	620 lps	620lps	Directiva (IRC)
Coffee brake (Boquitas y Refrescos)	30boquitas	30	25lps	750lps	ROCHE
	30refrescos	30	17lps	510lps	
				1,260lps	

También cabe mencionar que se contará con el apoyo de la compañía “NIPRO”, Directiva de Pacientes Renales y la casa farmacéutica “ROCHE” en cuanto al coffee brake y donación del pizarrón o tabla de avisos, garantizando el cumplimiento a los compromisos acordados por su colaboración con el plan motivacional que se realizará cada trimestre, el cual se les hará llegar con anticipación a quien corresponda notas de agradecimientos y se adjuntará el cronograma de actividades que se realizarán en cada capacitación trimestral.

Las capacitaciones programadas se harán en el aula de docencia en el primer piso del Hospital de Especialidades, previo coordinación con el Jefe de Docencia Lic. En enfermería Julia Martínez y las Licenciadas Maestras: Diana Ávila y Elia Torres.

4.4.8 Análisis de Impacto

Para que Plan Motivacional sea todo un éxito es importante el involucramiento y compromiso de los jefes de la Unidad de Hemodiálisis y del personal auxiliar de enfermería que labora en dicha Unidad.

Es imprescindible que todos los grupos autores estén involucrados en el desarrollo del plan y brinden su total apoyo, ya que el impacto esperado es:

- Disminuir la resistencia al cambio que se da en ciertas jornadas de trabajo debido a la sobrecarga laboral por el poco personal que labora en la Unidad de Hemodialisis.
- Compromiso de tiempos acordados.
- Relación satisfactoria entre el personal auxiliar y los jefes de la Unidad.
- Mejora de la actitud o la percepción que tienen los auxiliares de enfermería frente a sus obligaciones laborales, por lo tanto un personal motivado.
- Satisfacción laboral

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Durante la presente investigación se pudo observar que la satisfacción laboral incide en la motivación del personal auxiliar de enfermería y esto se ve reflejado por lo siguiente:

En la Unidad de Hemodiálisis del Hospital de Especialidades, Instituto Hondureño de Seguridad Social existe: una mayor cantidad de mujeres con secundaria completa, casados, predomina el cristianismo y el tiempo de laborar en la Institución de la mayor parte de los encuestados es entre 6 a 10 años, un período relativamente corto.

Se pudo observar que en los auxiliares de enfermería la motivación va de la mano con la satisfacción laboral, pero no hay una clara diferencia entre ellas; porque la motivación general engloba aspectos que se relacionan con el que las personas creen que su trabajo es un medio para realizar sus proyectos, así como para adquirir experiencias.

Con respecto al **primer objetivo**:

Describir los factores motivacionales presentes que afectan la satisfacción laboral del personal auxiliar de enfermería se encontró que el reconocimiento en el trabajo, comunicación en la Unidad, relación con el jefe inmediato y relación con los compañeros son factores positivos motivacionales que presentan este tipo de profesionales. En comparación con la Sobrecarga de trabajo, alta cantidad de pacientes asignados se convierten en factores motivacionales negativos; esto concuerda con la teoría de Herzberg que menciona que la sobrecarga laboral incide en la motivación del personal.

58% de los encuestados indicaron que si reciben reconocimiento en su trabajo y gran

parte de ellos demuestra compromiso de mejora y se quedan tiempo extra en el trabajo para terminar sus labores. Adicionalmente la mayor parte indicó que tiene una buena relación con su jefe inmediato y compañeros y que llega al trabajo alegre y con ánimo y que existe buena comunicación en su Unidad. Aunque del total de encuestados que mencionaron que la relación con el jefe inmediato es regular el 80% llegan al trabajo alegres y con ánimo

El personal auxiliar de enfermería respondió que la sobrecarga de trabajo les produce frustración pero a pesar de esto tiene siempre compromiso de mejora. El 80% de los encuestados mencionó que tienen entre 9 a 12 pacientes lo que es percibida como demasiada carga de trabajo.

Con respecto al **segundo objetivo:**

Evaluar el tipo de estímulos presentes que influyen en la satisfacción laboral del personal auxiliar de enfermería, se encontró que el ambiente físico y la cantidad de materiales inadecuados, condiciones de seguridad malas e inexistencia de capacitaciones son algunos de los factores podrían influir en la poca satisfacción laboral del personal.

Happock (1935) consideró que la satisfacción en el trabajo, formaba parte de la satisfacción general con la vida, y que estaba relacionada con la habilidad del individuo para adaptarse a las distintas situaciones, con su capacidad de comunicarse con otros, con el nivel socioeconómico, y con la preparación del individuo para desempeñar su trabajo. De esta manera se encontró que los factores que generaron satisfacción laboral en el personal auxiliar de enfermería fueron las relaciones interpersonales, por el agrado que presentan los auxiliares con respecto a trabajar con sus compañeros y al entorno laboral favorable creado por ellos para el desempeño de sus funciones. También el desarrollo personal, el cual comprendió de las sensaciones de bienestar que experimentan los auxiliares al realizar su trabajo y el gusto por los

resultados que le generan una realización personal y profesional.

Con respecto al **tercer objetivo**:

Identificar las principales necesidades personales relacionadas con la motivación laboral del personal auxiliar de enfermería, se encontró que mantener buenas relaciones con sus familiares y con su equipo de trabajo pueden influir en la motivación, así como la necesidad de sentirse alegre y con ánimo.

Cuando algunos auxiliares no andan bien con su estado de ánimo, manifiestan brindar cuidados ineficientes con los pacientes, sin embargo en otros casos no sucede lo mismo al asegurar que tratan de dejar los acontecimientos que les ocurren fuera de su trabajo, de igual manera están conscientes que deben atenderlos bien sin importar su estado.

Al principio se plantearon varios objetivos, como identificar qué tipos de relaciones se presentan entre las variables. Dichos objetivos se lograron, ya que se identificó que tipo de relación había entre variables (relación positiva entre motivación y satisfacción y relación negativa entre satisfacción/motivación y sobre carga laboral del personal), aun así el campo de investigación es amplio y se debería profundizar más en él.

5.2 Recomendaciones

La Unidad de Hemodiálisis debe enfocarse tanto en lo que motiva a su personal como en lo que le satisface laboralmente. Se debe crear una conciencia de lo importante que es mantener a las personas motivadas, ya que de esta manera se sienten parte importante de la Unidad y esto deriva en aspectos positivos, tales como un sentido de pertenencia, lealtad, compromiso, etc.

Se debe considerar, que si se desea un mayor nivel de motivación y satisfacción, se debe tomar en cuenta por qué la gente trabaja, si es para adquirir conocimiento o estímulo salarial o porque se sienten obligados a hacerlo.

Es necesario revisar la cantidad de pacientes que cada trabajador tiene asignado para evitar una sobrecarga de trabajo y por ende una baja calidad en la atención al paciente.

En cuanto a la satisfacción, se debe tomar en cuenta los factores que influyen a tener baja satisfacción como: ambiente físico, materiales, seguridad, capacitaciones. Se debe tener presente lo anterior, ya que como se mencionó con anterioridad, si aumenta la motivación, aumenta la satisfacción y disminuye el estrés y mejora la calidad de atención hacia el paciente renal. Se recomienda implementar un plan de capacitaciones, iniciando por el tema de seguridad en el lugar de trabajo.

La Institución (IHSS) debe motivar a su personal, de tal forma que los objetivos vayan de la mano. Este tipo de motivación podría darse a través de programas de recompensas y reconocimientos, en el cual se les puedan otorgar premios por hacer mejor su trabajo, ya sea en forma de elogios (reconocimiento por un trabajo bien hecho) o una compensación laboral (turnos compensatorios) que lo haga sentirse reconocido; con la finalidad de que puedan sentirse más motivados para hacer su trabajo y en consecuencia satisfechos, de tal manera que la Unidad de hemodiálisis cambie el rumbo para hacer consciencia de que no puede hacer caso omiso a lo que motiva o satisface a los auxiliares de enfermería de la Unidad.

Se recomienda realizar más estudios que profundicen la relación de la motivación del personal con la calidad de atención dentro del Hospital.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Alberto Sosa Pérez. (2002). El clima organizacional. Universidad Camilo Cienfuegos de Matanzas. Recuperado a partir de <http://www.monografias.com/trabajos75/clima-organizacional/clima-organizacional2.shtml>
2. Arianne Medina Macías; Adalberto Ávila, & Vidal. (2002). EVOLUCIÓN DE LA TEORIA ADMINISTRATIVA. UNA VISION DESDE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL. *Revista cubana de psicología*, 19(3), 11.
3. Barragán Becerra, Julián Andrés; Moreno M., Claudia María. (2013, enero). Calidad percibida por usuarios de enfermería en tres hospitales públicos. *ADMINISTRACIÓN-GESTIÓN-CALIDAD*, 12(9). Recuperado a partir de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412013000100011
4. Coralía Massip Pérez; Rosa María Ortiz Reyes; María del Carmen Llantá Abreu; Madai Peña Fortes; Idalmis Infante Ochoa. (2008). *La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad*. La Habana, Cuba. Recuperado a partir de http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol34_4_08/spu13408.htm
5. Fundación Wikimedia, Inc. (2017). Principios de helsinki. Recuperado a partir de https://es.wikipedia.org/wiki/Declaraci%C3%B3n_de_Helsinki
6. Gómez, L. R. (2008). principios básicos de helsinki. Recuperado 17 de mayo de 2017, a partir de <https://biblionlinereader.pearson.com.mx/9788483224021/mobile/index.html#p=40>
7. Gonzales P, Morales J. (1993). núcleos mediadores en la formación de actitudes. Universidad de Barcelona. Recuperado a partir de

- <http://www.psicothema.com/pdf/1139.pdf>
8. Guillermo Díaz Llanes. (2001, julio 6). El bienestar subjetivo. Actualidad y perspectivas. revista medico cubana. Recuperado a partir de http://www.bvs.sld.cu/revistas/mgi/vol17_6_01/mgi1162001.htm
 9. Hernández YL, Aguirre DR, Díaz BD, Carlos JC. (2010, septiembre). Satisfacción laboral en enfermeras de la atención primaria municipio Pinar del Rio. scielo Brasil. Recuperado a partir de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2010000300019.
 10. Jesús Pérez Bilbao y Manuel Fidalgo Vega. (1998). *Satisfacción laboral: escala general de satisfacción*. (Nota Técnica de Prevención) (p. 6). España: Centro nacional de condiciones de trabajo. Recuperado a partir de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf
 11. López JR. (2001). Teorías motivacionales. Recuperado a partir de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/544/3/Capitulo2.pdf>
 12. Manfred Max-Neef, Antonio Elizalde, & Martín Hopenhayn. (1986). *Desarrollo a escala humana Opciones para el futuro*. Santiago Chile: biblioteca CF+S. Recuperado a partir de <http://habitat.aq.upm.es/deh/adeh.pdf>
 13. María Elizabeth Rojas P. (2008). *La conducta individual como respuesta a los factores formales organizacionales* (p. 8). Recuperado a partir de http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/16911/2/articulo_2.pdf
 14. Mayorca WA. (2015, marzo 11). Revista Ser Humano y Trabajo. Prentice-Hall Hispanoamericana S.A. Recuperado a partir de

<http://www.sht.com.ar/archivo/liderazgo/motivacion.htm#Inicio>

15. Real academia española. (2014). Satisfacción. *Diccionario Real academia Española* (23ª). Madrid, España. Recuperado a partir de <http://dle.rae.es/?id=DgIqVCc>
16. Roberto Fernando Ponce Portillo. (2006). *motivación laboral* (Monografía). Recuperado a partir de <http://www.monografias.com/trabajos33/motivacion-laboral/motivacion-laboral.shtml#ixzz3UP05t7JN>
17. Rodrigo Yáñez Gallardo, Mallén Arenas Carmona y Miguel Ripoll Novales. (2016, octubre 27). EL IMPACTO DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES EN LA SATISFACCIÓN LABORAL GENERAL. Universidad de concepción. Recuperado a partir de <http://www.scielo.org.pe/pdf/iber/v16n2/a09v16n2.pdf>
18. Rouquette, Jorge Óscar. (2016). Estadística y comportamiento organizacional. Recuperado a partir de <http://search.proquest.com/openview/477f9cf9d69752f007f07a40cfd109e0/1?pq-origsite=gscholar&cbl=14002>
19. Sonia Morales Meza, & Roxana Rosales Barrantes. (2002). *factores del clima organizacional que inciden en la satisfacción de las enfermeras y enfermeros* (MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD SOSTENIBLE) (p. 168). México D.F: Hospital. Recuperado a partir de <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1068/1/Estudio%20sobre%20los%20factores%20del%20clima%20organizacional.pdf>
20. Urra M, Eugenia, Jana A, Alejandra, & García V, Marcela. (2011, noviembre 22). ALGUNOS ASPECTOS ESENCIALES DEL PENSAMIENTO DE JEAN WATSON Y SU TEORÍA DE CUIDADOS TRANSPERSONALES. Ciencia y enfermería.

Recuperado a partir de <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95532011000300002>

21. Zahily Mazaira Rodríguez, Francisco Becerra Lois, Irán Alonso Hernández. (2008, diciembre). BIENESTAR SOCIAL Y DESIGUALDAD DEL INGRESO: DIFERENTES ENFOQUES PARA SU MEDICIÓN. *Revista ODILES*, 2(5). Recuperado a partir de <http://www.eumed.net/rev/oidles/05/rlh.htm>

ANEXOS

Anexo 1. Encuesta aplicada al Personal de Enfermería de la Unidad de Hemodiálisis del IHSS. Encuesta que fue elaborada por los maestrantes Diana Avila y Margarita Torres

LA SATISFACIÓN LABORAL INCIDE EN LA MOTIVACION DEL PERSONAL AUXILIAR DE ENFERMERIA DE LA UNIDAD DE HEMODIALISIS DEL INSTITUTO HONDUREÑO DE SEGURIDAD SOCIAL

El presente instrumento tiene como objetivo principal “Identificar los factores motivacionales y los sentimientos que el personal auxiliar percibe en su trabajo en la Unidad de Hemodiálisis del Instituto Hondureño de Seguridad Social para mejorar un motivacional de auxiliares de enfermería”.

Agradecemos dar su respuesta con transparencia y veracidad al momento de responder las diversas preguntas del cuestionario.

ENCUESTADOR(A):

Nombre

Fecha de visita: _____ Sala: _____

Hospital: _____

Lugar: _____

INSTRUCCIONES: A continuación se presentan una serie de preguntas.

A.- CARACTERISTICA PERSONALES:

1. Edad: _____

2. Sexo:

a) Hombre b) Mujer

3. Estado civil:

a) Soltera b) Casada c) Unión libre d) Divorciada

4. Religión:

a) Católica b) Evangélica c) Mormona d) Atea e) Otra

5. Grado de escolaridad:

a) Primaria b) Secundaria c) Universitaria d) Otros Estudiante UNAH

6.- ¿Cuánto tiempo tiene de laborar I.H.S.S.? _____

B.- INFRAESTRUCTURA:

7.- Según su criterio, ¿Cómo califica las condiciones del ambiente físico de su unidad de trabajo?:

a) Inadecuado 2. Poco Adecuado 3. Adecuado 4. Muy Adecuado

C.- RECURSOS MATERIALES:

8.- Según su criterio en el aspecto de Cantidad, ¿Cómo califica los recursos materiales en su unidad de trabajo?

a) Inadecuada b) Poco Adecuado c) Adecuado d) Muy Adecuado

9.- Según su criterio, ¿Cómo califica la calidad de los recursos materiales en su unidad de trabajo?

- a) Regular b) Buena c) Muy Buena d) Excelente

D.-SEGURIDAD LABORAL

10.- ¿Recibe capacitaciones sobre riesgos laborales?

- a) Si b) No c) Algunas veces d) nunca

11.- ¿Cómo calificaría usted la capacitación recibida sobre riesgos laborales?

- a) Muy Buena b) Buena c) Regular d) Mala

12.- Según su criterio, ¿Cómo califica usted las condiciones de seguridad?

- a) Inadecuada b) Poco Adecuada c) Adecuada d) Muy Adecuada

E.- RECURSOS HUMANOS

13.- ¿Cómo califica la cantidad de personal existente para atender de manera eficiente la demanda del servicio?

- a) Muy Poco b) Poco c) Suficiente d) Demasiado

14.- La cantidad de trabajo que usted tiene normalmente es:

- a) Demasiado b) Mucho c) Poco d) Muy poco

15.- ¿Su carga de trabajo le produce frustración?

a) Siempre b) Con mucha frecuencia c) En ocasiones d) Nunca

F.- MOTIVACIÓN

16.- ¿Con que frecuencia su jefatura le reconoce su trabajo?

a) Siempre b) Casi siempre c) Pocas veces d) Nunca

17.- ¿Usted se siente comprometido (a) a mejorar su desempeño?

a) Siempre b) Con mucha frecuencia c) En ocasiones d) Nunca

18.- ¿Con frecuencia llega a tiempo a su trabajo?

Si ----- No-----

19.- ¿Cuándo es la hora de salida y se encuentra atendiendo a un paciente? ¿Se queda un tiempo adicional hasta terminar su labor?

Si----- No-----

20.- ¿Cuándo llega al trabajo se siente alegre y con ánimo?

Si----- No-----

21.- ¿Cuántos pacientes tiene asignados al día?

a) 1 a 4 b) 5 a 8 c) 9 a 12 d) más de 12

G.- COMUNICACIÓN.

22.- ¿Cómo calificaría usted la comunicación que existe actualmente con el personal de su unidad de trabajo?

- a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala e) Muy mala

H.- RELACIONES HUMANAS.

23.- ¿Cómo calificaría su relación con su jefe inmediato?

- a) Muy buena b) Buena c) Regular d) Mala

24.- ¿Cómo considera que son las relaciones con sus compañeros de trabajo?

- a) Muy buenas b) Buenas c) Regulares d) Malas e) Muy malas

25.-¿Me podría decir que entiende usted por satisfacción?

26 -¿De qué manera se siente usted cuando realiza su trabajo?

27-¿De qué manera influye su estado de ánimo en el cuidado que le brinda al paciente?

28- ¿Quiénes sostienen económicamente su casa?

29-¿De qué manera se siente usted con sus compañeros de trabajo?

30-¿De qué manera se siente usted con su jefe?

31-¿describame cómo se siente usted siendo auxiliar de enfermería?

32-¿Describame en su experiencia, como se siente usted con la carga laboral de sus turnos?

33-¿Qué acciones recomendaría para mantener una persona motivada?

“GRACIAS POR LA INFORMACIÓN BRINDADA Y SU TIEMPO”

Anexo 2. Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....declaro Haber recibido la explicación respecto a la investigación, comprendo la naturaleza, el objetivo y los beneficios de la misma. Estoy satisfecha con estas explicaciones y las he comprendido. En consecuencia tomando en consideración **OTORGO MI CONSENTIMIENTO** de manera libre y voluntaria de participar en este estudio y espero que la investigación sea utilizada para crear planes de mejora que sirvan a la Institución y sus pacientes.

Firma de la participante

Firma del investigador

Anexo 3. Bisto bueno de Tesis por parte del Asesor Temático y Metodológico



Tegucigalpa M.D.C 10 de Julio del 2017.

Estimadas Maestranteres

Diana Ávila y Elia Torres

Reciban un cordial saludo. Por medio de la presente confirmo que he revisado su documento final de graduación y valoro el cumplimiento de los requerimientos según los manuales, por lo tanto les doy el **Vo Bo** correspondiente, para que de esta forma continuen con los pasos necesarios para su graduación.

Saludos y muchos éxitos!

Tamara Rivera MD., MPH

Docente UNITEC

Anexo 4. Fotos de la Unidad de Hemodiálisis del IHSS



