

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRES FACULTAD DE MEDICINA,
ENFERMERÍA, NUTRICIÓN Y TECNOLOGIA MÉDICA**

UNIDAD DE POST GRADO



**INFLUENCIA DE LA MOTIVACION EN LA SATISFACCION LABORAL DEL
PERSONAL EN EL CENTRO DE SALUD INTEGRAL HUAYNA POTOSI DEL
MUNICIPIO DE EL ALTO DURANTE LA GESTION 2012 – 2016**

**Para optar al título de: MAGISTER SCIENTIARUM EN SALUD
PUBLICA MENCION GERENCIA**

POSTULANTE: Lic. Hilaria Cortez Mamani

TUTOR: Dr. Álvaro Edgar Gutiérrez Avilés

LA PAZ – BOLIVIA

2017

RESUMEN EJECUTIVO

La motivación tiene como base el desarrollo de la relación del comportamiento humano.

La no motivación, puede llegar a provocar estados de angustia y pérdida de entusiasmo, los funcionarios de una institución, pueden verse bloqueados o limitados en sus deseos y objetivos por diversas causas, trayendo consecuencias que podrían prevenirse.

La percepción de una escasa motivación en el personal de salud, la falta de reconocimiento por un trabajo realizado, repercute en el cumplimiento del cumplimiento de metas de los programas de salud. Siendo que el cómo se siente influyen no solo en su relacionamiento con sus compañeros de trabajo, sino también con el cliente externo y en su ámbito familiar.

El objeto de la presente fue el de determinar la influencia de la motivación en la satisfacción laboral del personal en el Centro de Salud Integral Huayna Potosí. Y con ello describir la situación de la satisfacción laboral del personal de salud antes de la implementación de un programa de motivación, ver las mejoras realizadas para la satisfacción laboral del personal, a su vez describir los logros alcanzados en el trabajo del personal con el programa de motivación.

A fin del objetivo mencionado, se realizó un estudio cualitativo, descriptivo, retrospectivo, de carácter exploratorio correlacional, por medio de la entrevista semiestructurada y revisión documental.

Los resultados con la implementación del programa de motivación al personal del Centro de Salud Integral Huayna Potosí mejoro el nivel de satisfacción laboral, se mejoró el relacionamiento interpersonal, se trabajaron muchos documentos, se mejoró el cumplimiento de normas y protocolos, se mejoró la infraestructura y equipamiento, además de la acreditación del establecimiento de salud.

DEDICATORIA

A Dios, todopoderoso por su bendición y acompañamiento en cada uno de mis pasos, a mi hija con todo mi amor y cariño a Janeth Milenka Apaza Cortez, a mi Hijo Felix Israel Apaza Cortez, por ser mi fuente de motivación e inspiración para superarme cada día mas y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mi Esposo Felix Apaza, por sus palabras de aliento, para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla mis ideales.

A mis compañeros y amigos presente y pasados, quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías y tristezas y a todas aquellas personas que durante estos cinco años estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad.

Gracias por todo.

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mi Madre por su apoyo en todo momento, por haberme inculcado valores y principios, por haberme dado la vida, la oportunidad de existir, estudiar y sobre todo por ser un excelente ejemplo de vida a seguir.

A mis hijos; Jhaneth Milenka Apaza Cortez, Felix Israel Apaza Cortez, por ser la razón de mi existir, por llenar mi vida de alegrías y amor.

A mi Esposo Felix Apaza, por ser una parte muy importante de mi vida, por haberme apoyado en las buenas y malas, sobre todo por su paciencia, su comprensión y amor incondicional.

Le agradezco a la Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Medicina, por su formación en el Pre Grado y Post Grado, por haberme acogido en sus aulas.

Mis agradecimientos a los Docentes de Post Grado, por sus conocimientos transmitidos a mi persona que ahora son mis fortalezas en el desempeño laboral.

INDICE

I. INTRODUCCIÓN	1
II. ANTECEDENTES	3
III. JUSTIFICACION	4
IV. MARCO CONTEXTUAL Y MARCO TEÓRICO	5
4.1 Marco Contextual.....	5
4.1.1. Características del Centro De Salud Integral Huayna Potosí.	5
4.1.2. Infraestructura	5
4.2 Marco teórico	6
4.2.1 Motivación y Comportamiento humano	6
4.2.2 La motivación	8
4.2.3 Definición de la Motivación.....	9
4.2.4 Motivaciones Humanas, Su Origen	9
4.2.5 La Motivación Humana, características generales	11
4.2.6 Los Motivos, su clasificación	12
4.2.7 Los Motivos Humanos, jerarquización	12
4.2.8 Motivos, Clases.....	13
4.2.9 Los motivos, características	14
4.2.10. Teoría De La Motivación	16
4.2.10.1. Maslow, Teoría de las necesidades	16
4.2.10.2. Necesidades de orden inferior.....	16
4.2.10.3. Necesidades de orden superior.....	16

4.2.10.4. Relación De Factores De Motivacion Y Desempeño Laboral	17
4.2.10.5. Fuentes de incentivo	20
4.2.10.6. Medios de incentivo motivacional	21
V. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	22
VI. PREGUNTA DE INVESTIGACION.....	24
VII. OBJETIVOS	24
7.1. Objetivo General	24
7.2. Objetivos Específicos.-.....	24
VIII. DISEÑO METODOLOGICO	25
8.1. Tipo de investigación	25
8.5. Tamaño de la muestra	25
8.7. Variables	26
IX. RESULTADOS.....	28
X. CONCLUSIONES.....	33
XI. RECOMENDACIONES	35
XII. BIBLIOGRAFÍA.....	36

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo está centrado en la importancia de la motivación en relación al desempeño laboral de los funcionarios que prestan servicio el Centro de Salud Integral Huayna Potosí, especialmente en el área psicológica, tomando en cuenta que esta ciencia tiene como objeto de estudio la conducta y comportamiento de las personas y dentro de esta característica tan amplia que tiene la psicología, delimitamos el estudio al aspecto de la Motivación la cual se debe implementar en todas las instituciones u organizaciones donde existan funcionarios que prestan servicios.

Sin el afán de generalizar se pudo observar que algunos miembros del personal de salud, médicos, enfermeras y personal de servicio que realizan actividades y atención a la población lo hacen con apatía, descontento, insatisfacción, asimismo se denota un bajo rendimiento en el trabajo; llegando esto a ocasionar bajas coberturas en distintos programas de salud así como, quejas y reclamos por parte de los clientes externos, lo cual se pudo verificar dentro los centros de salud de la Red de Salud.

Muchos autores sostienen, que una buena administración, se logra cuando existe participación de los empleados, donde conjuntamente se puedan alcanzar objetivos que levanten tanto la imagen de la institución como de cada uno de los miembros que la componen.

Los empleadores, a través de las instancias de jerarquía deberían preocuparse permanentemente en incentivar a los funcionarios en todos los niveles para que estos se sientan motivados y de esta manera arribar a logros eficaces y eficientes dentro de la institución.

Por tanto, uno de los objetivos centrales de trabajo de tesis estuvo orientado a presentar e implementar un programa adecuado de motivación en el desempeño

laboral para los funcionarios del Centro de Salud Integral Huayna Potosí, como una acción favorable para incentivar el cumplimiento de funciones, esto fue posible en la medida en que se obtuvieron datos, insumos e información dentro del desarrollo de la tesis que permitieron la generación del mencionado programa, estableciendo también que si se dan incentivos por el desempeño laboral, siendo necesario además describir el estado de satisfacción o insatisfacción del personal en salud, verificando si dentro la Red de Salud existen procesos de evaluación sobre el desempeño laboral de los funcionarios, llegando asimismo a describir cuales son los factores para la desmotivación en el personal de Salud de la red Los Andes.

II. ANTECEDENTES

Los trabajos encontrados en la literatura mayormente se relacionan al personal de enfermería, que limita nuestra búsqueda.

El más relacionado al presente trabajo se refiere a la satisfacción laboral del personal de salud asistencial en la red de salud de Yunguyo realizada el 2012 (Perú), donde resalta que el 77,08n % del personal de salud se encuentra satisfecho, un 14,58 % insatisfecho y un solo 8.33% se encuentra medianamente insatisfecho.

En nuestro país no existe información sobre la influencia de la motivación en establecimientos de salud de primer nivel en nuestro país, menos en establecimientos de la Red de Salud los Andes. Salvo lo específico al personal de enfermería.

El presente trabajo así planteado pretende mostrar los cambios presentados como consecuencia de la implementación de un programa de motivación al personal del Centro de Salud Integral Huayna Potosí.

III. JUSTIFICACION

El presente trabajo de tesis viene a ser un tema de importancia en el Centro de Salud Integral Huayna Potosí.

El personal de salud muchas veces se ven desmotivados por diferentes razones, lo cual no les permite un adecuado desempeño laboral. La falta de incentivos por parte de los Jefes Inmediato superiores o de los propios compañeros/as, la baja autoestima. El estar fuera de la ley general del trabajo, repercutiendo esto en la atención al usuario y bajas coberturas.

Se verifico que no existía ningún programa de motivación al personal, razón que se reflejaba en la insatisfacción del usuario interno

La motivación para el desempeño laboral, vendrá a ser un aporte que contribuya a la convivencia entre el personal de salud y consigo mismo. Razón que impulsa a dar respuestas a las necesidades personales y colectivas.

Pretende mostrar como la motivación al personal de salud, influye positivamente al usuario interno y como consecuencia de ello indirectamente al usuario externo.

IV. MARCO CONTEXTUAL Y MARCO TEÓRICO

4.1 MARCO CONTEXTUAL

4.1.1. CARACTERÍSTICAS DEL CENTRO DE SALUD INTEGRAL HUAYNA POTOSÍ.

El Centro de Salud Integral Huayna Potosí está situado al noreste de la ciudad de El Alto, el lugar en el que se realizó el trabajo se ubica en el Distrito Municipal Nro. 5 Zona Norte de la Ciudad de El Alto, según la regionalización del Servicio regional de Salud corresponde a la Red de Salud Los Andes.

El Centro de Salud Huayna Potosí tiene asignada una población para el año 2017 de 33659 habitantes, dentro del área de influencia comprende las zonas: Huayna Potosí Primera Sección, Huayna Potosí Segunda sección, Huayna Potosí Tercera Sección, Anexo Huayna Potosí, y Villa Esperanza.

El personal que presta servicios en establecimiento de salud se caracteriza fundamentalmente por haber accedido a los diferentes cargos de acuerdo a las exigencias y requerimientos los cuales fueron descritos en las convocatorias públicas en diferentes fechas.

4.1.2. INFRAESTRUCTURA

El Centro de Salud Huayna Potosí, de la Red de Salud Los Andes SERES El Alto, cuenta con una infraestructura que era antiguamente Pro Salud, fue ampliada con el apoyo del Proyecto de Salud el Alto (Cooperación Belga), mismo con necesidades de adecuación de ambientes actualmente.

4.2 MARCO TEÓRICO

Es necesario comprender que todas las personas requieren de incentivo para poder realizar sus funciones, de esta manera se entiende por incentivo como un estímulo externo proporcionado por otra persona, quien suministra los estímulos que aseguran la motivación.

La motivación, aparece en función al motivo, el cual viene a ser un estímulo interno que se produce en las personas, razón por lo que se puede decir que cuando una persona es adecuadamente incentivada a través de diferentes estímulos presentados este es capaz de producir reacciones, los cuales tienen origen en las emociones, intereses, deseos, necesidades y experiencias.

4.2.1 MOTIVACIÓN Y COMPORTAMIENTO HUMANO

Es necesario considerar los efectos y las relaciones de los trabajadores, directivos, su entorno, y el uso de sistemas directivos, entendiendo cada uno de estos, como factores fundamentales en cuanto a la estructura de la institución, por eso es necesario, conocer los objetivos y motivaciones que muevan a cada uno de sus integrantes, y así, poder crear y desarrollar estrategias que busquen satisfacer sus necesidades, y al mismo tiempo, que se sientan impulsados a actuar en favor de los resultados que desean obtener.

Se entiende la motivación, como aquello que impulsa a una persona a actuar; necesariamente esta depende del conocimiento, puesto que determina las necesidades y los resultados que son atractivos para la persona. Así la motivación tiende a desarrollar las relaciones de las personas.

Los tipos de motivos o procesos de aprendizaje, son marcos conceptuales que determinan el paradigma en el que se basa la organización, a partir de los cuales podemos actuar y resolver los problemas con eficiencia, si aprendemos a integrar continuamente los motivos de los integrantes de una institución, así como de su entorno.

Según Frank V.C. existen tres tipos de motivos, es decir, tres tipos de marcos conceptuales, que han evolucionado, de acuerdo con las necesidades que generan las organizaciones.

La motivación extrínseca y el aprendizaje operativo, se fundamenta en un pensamiento mecanicista y reduccionista, a partir de una sucesión de acciones y reacciones, en la que la motivación más notable son las técnicas de producción y su remuneración económica, un modelo totalmente dependiente, pues siempre está en función de la productividad, del máximo rendimiento posible y de su retribución. Las instituciones basadas en estos modelos, se fundamentan en adecuar su estructura a las estrategias ideadas para lograr estos propósitos, que son principalmente operativos, es decir, su principal fin es la eficacia.

La motivación interna y el aprendizaje estructural, es una visión mucho más global de la empresa, pues se fundamenta en autoconocimiento y autorrealización por medio de las propias capacidades y necesidades, definida como “aprendizaje estructural”, que lleva a un pensamiento más independiente, pues el miembro, al conocer su propia estructura y sus propias necesidades, va a tener una idea de qué y cómo actuar al considerarlas. A partir de este pensamiento, surgen los modelos orgánicos de organización, los cuales toman a la empresa como organismos en los que se interconectan las distintas partes que la componen, y en la cual es necesario definir sistemas que sean atractivos para sus miembros, con el fin de conseguir la *eficacia* por medio de la *atractividad* de la ejecución de las estrategias.

La motivación trascendente o transitiva y el aprendizaje en un sistema libre, busca motivar los actos por sus consecuencias y la trascendencia de estas y poder adquirir un pensamiento que no sólo tenga en cuenta las acciones que lleven a la satisfacción de nuestras necesidades sino el beneficio que estas acciones pueden aportar a los demás: “solamente el yo, que puede tender a un tú, es capaz de integrar el ello”, esta es una forma de interdependencia efectiva, pues somos impulsados por principios y objetivos para procurar un beneficio mutuo en todas nuestras interacciones. En la institución, este es el modelo antropológico o institucional, que busca catalizar y unificar tanto las técnicas como los sistemas de dirección, en este modelo, el desafío

consiste en aplicar en nuestra ejecución de las estrategias, los principios de trascendencia y de cooperación, es decir, basarnos en actos que ayuden a mantener la unidad en la organización.

Solo mediante la puesta en práctica de estas dimensiones en los actos, se es capaz de lograr gran calidad en la dirección, pues se debe excluir las habilidades formales, ni las psicosociales, ni las morales, ya que aunque hacen parte de grandes cambios de paradigma; en el pensamiento administrativo, cada una aporta importantes factores a la institución. Por esto es necesario, estructurar, controlar y planificar la ejecución de estrategias, como mejorar las habilidades de los directivos a través de los procesos de adaptación y conocimiento estructural interno, en función de los principios y comportamientos adecuados, y así mismo, enfrentarse a los cambios y transformaciones que se deben asumir en diferentes aspectos, para confirmar el sentido profesional, social y moral en el cumplimiento de las funciones como directivos. (FRANK, 1965)

4.2.2 LA MOTIVACIÓN

Partimos de que toda conducta tiene un “propósito”, es decir, siempre suponemos que hay algún tipo de razón por la que nuestros amigos y compañeros se comportan del modo que lo hacen. En este contexto, motivación es el concepto que utilizamos cuando describimos las fuerzas que actúan sobre o dentro de un organismo para iniciar y dirigir la conducta. Sin embargo, no sólo se utiliza el término motivación en este sentido, sino también cuando se quiere explicar las diferencias que observamos en la intensidad de la conducta, de tal forma que aquellas conductas más intensas las interpretamos como resultado de un nivel más alto de motivación. Además, podemos hacer un tercer uso del término motivación y aplicarlo para indicar la dirección de la conducta. Por ejemplo, cuando estamos hambrientos dirigimos nuestra conducta hacia la consecución de comida.

Por tanto, parece que motivación es un concepto explicativo que se utiliza con frecuencia para dar sentido a las diferentes conductas que observamos. Generalmente

este concepto lleva implícitos dos componentes: uno que proporciona energía al comportamiento y otro que lo dirige. (COLS, 1996)

4.2.3 DEFINICIÓN DE LA MOTIVACIÓN.

Dentro de la psicología motivacional no ha sido posible llegar a establecer una definición consensuada de lo que se entiende por motivación. Esto no quiere decir que no se hayan dado definiciones de la misma, sino que, dada la gran cantidad y diversidad de ellas, todavía no se ha podido llegar a una única definición.

Una forma de obviar esta carencia de una definición consensuada es supliéndola con una definición de trabajo. Así se puede definir la conducta motivada en función de sus características distintivas:

- Es propositiva: está orientada y dirigida hacia una meta que el organismo intenta alcanzar.
- Es fuerte y persistente: los organismos emplean grandes cantidad de energía para conseguir la meta que se proponen y superar los obstáculos que se interponen en su camino.
- Es periódica: muchas de las conductas motivadas se repiten en el tiempo con cierta regularidad. (LATORRE, 1995)

4.2.4 MOTIVACIONES HUMANAS, SU ORIGEN

El origen de los motivos lleva a considerar el concepto de instinto. Así el análisis de la motivación se inició con el estudio del condicionamiento animal y el paradigma de las conductas instintivas.

En especies inferiores de la escala animal, se ponen en marcha pautas de comportamiento muy complejas: tales son las construcción de nidos o la inmigraciones que realizan las aves, que no son explicables como conductas reflejas y que únicamente se pueden considerar como instintos o disposiciones innatas que posees los seres vivos y que les llevan a realizar conductas muy elaboradas características de

la especie, las cuales tienen como finalidad tanto la conservación de la misma como la del individuo. (RUIZ, 1999)

Podemos citar como características del comportamiento instintivo las siguientes:

- Es innato y, por tanto, heredado.
- Es uniforme para todas la especie y característico de la misma.
- Posee una mínima variabilidad intraespecífica.
- El comportamiento instintivo se repite de forma estereotipada, y es rígido e inflexible.
- Por tanto, cuando en la cadena de comportamientos instintivos falla algún eslabón de la misma, el animal será incapaz de adaptar su conducta a las circunstancias ambientales.

El hombre dispone también de estas fuerzas o tendencias que le llevan a poner en marcha la conducta instintiva, como son la iniciación de una serie de mecanismos para la supervivencia individual y colectiva, pero con notables diferencias, ya que el comportamiento humano es mucho menos inflexible, rígido y estereotipado. Así, el ser humano puede adaptar su comportamiento a nuevas situaciones, de modo que van a existir grandes variaciones interindividuales en el seno de la especie, debidas al aprendizaje y a las variaciones ambientales. (SHERMAN, 1993)

Si se considera que no es lo mismo motivo que instinto, podemos preguntarnos sobre el origen de los motivos: ¿son innatos o adquiridos?

En la etapa pre conductista no se le dio importancia a lo instintivo en el hombre, dentro del modelo del comportamiento animal. A partir del conductismo se niega el concepto de instinto, y todo se basa en el peso ejercido por el ambiente. Actualmente, la polémica ente lo innato y lo adquirido ha desaparecido, y se adopta una postura interactiva entre los factores que se deben a la herencia y los debidos al medio ambiente.

4.2.5 LA MOTIVACIÓN HUMANA, CARACTERÍSTICAS GENERALES

Habría que resaltar tres importantes aspectos de la motivación humana:

La gran variabilidad intraespecífica de la motivación humana. Se basa en la plasticidad del comportamiento humano, donde las influencias externas determinan y modelan los impulsos y las tendencias internas. Esta variabilidad comportamental se debe fundamentalmente a dos factores:

Hay un gran número de motivos que han sido aprendidos, pero que varían mucho de unas sociedades a otras; en consecuencia, los comportamientos también son muy diferentes. En este sentido, hay que decir que dentro del grupo cada individuo tiene unos motivos específicos, que pueden ser diferentes de los del colectivo del que forma parte.

En la manifestación de los motivos, muchas de las variaciones que pueden producir son debidas a causas ambientales.

El segundo aspecto se la puede concretar en la no existencia de una relación lineal entre el motivo y la conducta a que da lugar. En efecto, en los animales encontramos que sí existe una relación que hemos denominada lineal, es decir, se realiza una determinada conducta que satisface una determinada necesidad. En la especie humana está relación entre el contenido de la conducta y la necesidad de la misma no es completa, debido a:

- Motivos y necesidades diferentes pueden activar una misma conducta.
- Diversas conductas satisfacen una misma necesidad.

El tercer aspecto consiste en el llamado dinamismo de la motivación. Debido a la enorme cantidad de motivos que existen, se crean conflictos entre aquellas necesidades que son contrapuestas y que se activan simultáneamente. Según Freud, la conducta es dinámica y conflictiva, y resultará al final del acoplamiento de todos los motivos que pugnan por salir al exterior. (FURNHAM, 2000)

4.2.6 LOS MOTIVOS, SU CLASIFICACIÓN

Motivos monotemáticos: una única y fundamental causa explicaría la conducta humana.

Pero las clasificaciones monotemáticas no bastan para explicar determinados aspectos del comportamiento humano como satisfacción de una única necesidad.

En las clasificaciones pluritemáticas las causas no importan, y la división se realizaría en dos grandes grupos: los llamados motivos biosociales y los motivos psicosociales.

- *Motivos biosociales*: Dan lugar a comportamientos motivados activos, que surgen como respuesta a necesidades biológicas, de modo que son innatos; pero además de este sustrato biológico, en su expresión intervienen factores ambientales.

Dentro de los motivos biosociales encontramos el hambre o la sexualidad.

- *Motivos psicosociales*: Provocan comportamientos que tienden a satisfacer necesidades psicológicas en el hombre, para las que no se encuentra base biológica, y donde los factores psicológicos son determinantes por medio del ambiente social.

Los motivos psicosociales pueden ser egointegrativos entre los que se incluyen la necesidad de seguridad, de adquisición, de afecto, de poder, de estimación, de autoestima, de exploración o conocimiento y necesidad de logro.

También encontramos motivos participativos que son los que satisfacen la necesidad de relación del ser humano y se da universalmente. (PORTER, 1988)

4.2.7 LOS MOTIVOS HUMANOS, JERARQUIZACIÓN

Según el modelo de Maslow, Las necesidades humanas se dividen en cinco grandes niveles, en forma de pirámide, situando en la base las necesidades primarias básicas. (COFER, 1993)

- Necesidades biológicas básicas, como el comer o beber.
- Necesidades de seguridad, tanto de orden físico como psíquico.
- Necesidad de afecto y afiliación social.
- Necesidad de autoestima y estimación social.
- Necesidad de realización, semejante a la necesidad de logro.

Esta organización se debe a las distintas necesidades en su orden de aparición, las experiencias de privación; es decir, cuando una necesidad está insatisfecha no se activan las necesidades de rango superior, permaneciendo el sujeto “estacionado” en el nivel de la necesidad no satisfecha, de modo que esta necesidad prevalece sobre todas las demás.

4.2.8 MOTIVOS, CLASES

- Los motivos Fisiológicos: Son aquellos que se originan en las necesidades fisiológicas y los procesos de autorregulación del organismo, son innatos, es decir que están presentes en el momento del nacimiento ejemplo: necesidad de aire, de dormir, etc.
- Los motivos sociales: Son adquiridos en el curso de la socialización dentro de una cultura determinada, se forman con respecto a las relaciones interpersonales, valores sociales, las normas se deben tener en cuenta que una vez despertado un motivo influye sobre la conducta independientemente de su origen.
- Los motivos psicológicos: Se desarrollan mediante procesos de aprendizaje, solamente aparecen cuando se han satisfecho las necesidades fisiológicas este tipo de motivación varía de un individuo a otro, y esa está en función de sus experiencias pasadas y de la clase de aprendizaje que haya tenido.
(ATKINSON, 1999)

4.2.9 LOS MOTIVOS, CARACTERÍSTICAS

1. Las necesidades o motivos se caracterizan porque no son estáticos, por el contrario, son fuerzas dinámicas y persistentes que provocan comportamientos. Con el aprendizaje y la repetición (refuerzo), los comportamientos se vuelven más eficaces en la satisfacción de ciertas necesidades.

Al no encontrar la salida normal, la tensión del organismo busca un medio indirecto de salida, ya sea por vía psicológica (agresividad, descontento, tensión emocional, apatía, indiferencia, etc.), o por la vía fisiológica (tensión nerviosa, insomnio, repercusiones cardiacas y digestivas, etc.)

En otras ocasiones, la necesidad no es satisfecha, no frustrada, sino transferida o compensada. Ello ocurre cuando la satisfacción de otra necesidad reduce la intensidad de una necesidad que no puede ser satisfecha, por ejemplo cuando el motivo de una promoción para un cargo superior es compensado por un aumento de salario o por un nuevo puesto de trabajo.

2. Por otra parte una necesidad satisfecha no es motivadora de comportamiento, ya que no causa tensión o incomodidad. Una necesidad puede ser satisfecha, frustrada o compensada (transferencia a otro objeto). En el ciclo motivacional muchas veces la tensión provocada por el surgimiento de una necesidad, encuentra una barrera o un obstáculo para su liberación.

El comportamiento es casi un proceso de resolución de problemas, de satisfacción de necesidades, cuyas causas pueden ser específicas o genéricas. El motivo busca un curso al motivo y trata de hacerle actuar mediante la promesa del logro de una necesidad urgente.

3. La satisfacción de algunas necesidades es temporal. Ya que al quedar satisfecha una necesidad, aparecen otras. Es decir, la motivación humana es

cíclica y orientada por diferentes necesidades ya sean psicológicas, fisiológicas o sociales.

Los motivos hacen que el individuo busque la realización e inicie la acción, inicialmente los motivos pueden satisfacer en muchas formas. La existencia del motivo mismo determina inmediatamente el curso final del comportamiento.

4. En cualquier modelo de motivación, el factor inicial es el motivo para actuar, la razón, el deseo, la necesidad inadecuadamente satisfecha.
5. El incentivo es la fuerza imantada que atrae la atención del individuo, porque le promete recompensas y logros que pueden satisfacer sus deseos y motivos. La consideración principal de este punto se centra en el grado de satisfacción que logrará mediante el esfuerzo dedicado a ellos si el esfuerzo es eficaz y si percibe la recompensa prometida.

El trabajador como empleado potencial investiga sus propias aptitudes y conocimientos para determinar si se considera capaz de trabajar para lograr la recompensa anticipada, analiza los recursos de que dispone, considera también el grado y tipo de ayuda que puede esperar de sus superiores, compañeros y demás personal del que puede depender.

Es por ello que el comportamiento humano, es un proceso de resolución de problemas, de satisfacción de necesidades, cuyas causas pueden ser especificadas o genéricas. Las necesidades humanas específicas cambian con el tiempo, y con cada persona, un motivo urgente hoy puede dejar de serlo mañana.

Esto significa que un incentivo que puede servir en determinado momento, puede perder su fuerza después, por lo que hay que descubrir otros incentivos que concuerden con otros nuevos motivos. Estas características están en relación con las experiencias vividas y las expectativas de las personas, por lo que debemos pensar en dar un incentivo igual a todas las personas, cada individuo es diferente. (WOOLFOLK, 2006)

4.2.10. TEORÍA DE LA MOTIVACIÓN

4.2.10.1. MASLOW, TEORÍA DE LAS NECESIDADES

La teoría de jerarquía de las necesidades del hombre, propuesta por Maslow parte del supuesto que el hombre actúa por necesidades, nuestro objetivo es mostrar la importancia de esta teoría, tan trascendental para el comportamiento organizacional.

4.2.10.2. NECESIDADES DE ORDEN INFERIOR.

- Fisiológicas: Son necesidades de primer nivel y se refieren a la supervivencia, involucra: aire, agua, alimento, vivienda, vestido, etc.
- Seguridad: Se relaciona con la tendencia a la conservación, frente a situaciones de peligro, incluye el deseo de seguridad, estabilidad y ausencia de dolor.

4.2.10.3. NECESIDADES DE ORDEN SUPERIOR.

- Sociales o de amor: El hombre tiene la necesidad de relacionarse de agruparse formal o informalmente, de sentirse uno mismo requerido.
- Estima: Es necesario recibir reconocimiento de los demás, de lo contrario se frustra los esfuerzos de esta índole generar sentimientos de prestigio de confianza en sí mismo, proyectándose al medio en que interactúa.
- Autorrealización: Consiste en desarrollar al máximo el potencial de cada uno, se trata de una sensación auto superadora permanente. El llegar a ser todo lo que uno se ha propuesto como meta, es un objetivo humano inculcado por la cultura del éxito y competitividad y por ende de prosperidad personal y social, rechazando el de incluirse dentro de la cultura de derrota.

La teoría sostiene que la persona está en permanente estado de motivación, y que a medida que se satisface un deseo, surge otro en su lugar.

El enfoque de Maslow, representa para la administración de recursos humanos un valioso modelo del comportamiento de las personas, basado en la carencia (o falta de satisfacción e una necesidad específica) y complacencia que lo lleva al individuo a

satisfacer dicha necesidad. Sin embargo una vez que sea cubierta disminuirá su importancia y se activará el siguiente nivel superior. En esta forma una necesidad no tiene que satisfacerse por completo antes de que emerja la siguiente.

En las sociedades modernas muchos trabajadores ya han satisfecho sus necesidades de orden inferior y están motivados por necesidades psicológicas de orden superior. Sin embargo esto sucederá en países altamente desarrollados, pero en países como el nuestro aún existe mucha gente que trabaja para satisfacer necesidades primarias. (MASLOW, 1975)

4.2.10.4. RELACIÓN DE FACTORES DE MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL

Es preciso que los empleados perciban que las recompensas o resultados son proporcionales a los insumos invertidos. (RODRIGUEZ, 2001) Manifiesta que en el sistema de recompensa se deberá ponderar probablemente los insumos en diferentes formas para encontrar las recompensas adecuadas para cada puesto de trabajo. Se dice que el incentivo más poderoso que pueden utilizar los gerentes es el reconocimiento personalizado e inmediato.

Los gerentes tendrán que usar sus conocimientos de las diferencias entre los empleados, para poder individualizar las recompensas, en virtud de que los empleados tienen necesidades diferentes, lo que sirve de reforzador con uno de ellos, puede ser inútil con otro, esto hace que las personas se den cuenta que se aprecia sus aportaciones, mencionamos algunas de las recompensas que se usan: el monto de paga, promociones, autonomía, establecimiento de metas y en la toma de decisiones.

Dentro el sistema de salarios y políticas de ascenso que se tienen en la institución, debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con el mismo, no debe permitir ambigüedades y debe estar acorde con sus expectativas.

El dinero (salario) es un incentivo complejo, uno de los motivos importantes por los cuales trabaja la mayoría de las personas, que tiene significado distinto para las

personas. Para el individuo que está en desventaja económica, significa preverse de alimento, abrigo, etc., para el acaudalado, significa el poder y prestigio. Debido a este significado, no puede suponerse que un aumento de dinero dará como resultado mayor productividad y satisfacción en el trabajo.

La Capacitación del Personal: es otro factor de motivación La necesidad de capacitación (sinónimo de entrenamiento) surge de los rápidos cambios ambientales, el mejorar la calidad de los productos y servicios e incrementar la productividad para que la organización siga siendo competitiva es uno de los objetivos a alcanzar por las empresas.

La capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.

La capacitación a las organizaciones beneficia de la siguiente manera:

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Se promueve la comunicación a toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.

La capacitación beneficia al personal

- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.

- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

El Alentar la participación, colaboración y la interacción social (relaciones interpersonales). Aumenta la motivación Los beneficios motivacionales derivados de la sincera participación del empleado son sin duda muy altos. Pero pese a todos los beneficios potenciales, creemos que sigue habiendo jefes o supervisores que hacen poco para alentar la participación de los trabajadores. Las personas tratan de satisfacer parte de sus necesidades, colaborando con otros, las investigaciones han demostrado que la satisfacción de las aspiraciones se maximiza, cuando las personas son libres para elegir las personas con las que desea trabajar.

Proporcionar las condiciones físicas, ambientales, materias primas, las instalaciones y el ambiente general de una organización puede influir grandemente en la actitud y energía de los empleados. ¿Está montada la organización de tal manera que anime a los empleados a trabajar juntos, o crea divisiones que desalientan y mina la cooperación y la colaboración? La mayoría de los trabajadores pasan aproximadamente la tercera parte de su vida en el trabajo. El lugar de trabajo debe ser un sitio cómodo, acogedor, donde las personas deseen pasar tiempo en vez de huir.

Los empleados se interesan en su ambiente de trabajo tanto para el bienestar personal como para facilitar el hacer un buen trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren ambientes físicos que no sean peligrosos e incómodos. La temperatura, la luz, el ruido, y otros factores ambientales no deberían estar tampoco en el extremo, en instalaciones limpias y más o menos modernas, con herramientas y equipos adecuados que permitan realizar un desempeño eficaz y de acuerdo a las necesidades requeridas.

Frente a este referente teórico, se puede deducir:

- Que la motivación está orientada a la satisfacción en el trabajo, aumentar la producción, a recompensar sus logros, ya que el potencial humano en las organizaciones es lo más valioso, que tiene múltiples necesidades, busca la seguridad en el trabajo, y arrastra consigo múltiples problemas.
- La motivación depende que las personas tengan objetivos claros, desarrollen la automotivación, y que los jefes retribuyan sus esfuerzos con recompensas justas y oportunas, que los gerentes faciliten o creen los medios y condiciones favorables para que pueda desarrollarse favorablemente la motivación y no la dificulten, para que se pueda lograr el cumplimiento de objetivos personales e institucionales.
- La evaluación del desempeño laboral busca conocer el estándar de desempeño del trabajador de acuerdo a ciertos parámetros que se establecen para tal fin, como una forma de medida del desempeño que tiene el recurso humano, en las diferentes actividades tareas que realiza sin embargo existen factores internos y externos que inciden en este desempeño que tenga dentro de la institución.
- El desempeño laboral puede ser definido como el efecto neto del esfuerzo de una persona que se ve modificado por sus habilidades, rasgos y por la forma en que percibe su papel, entendiéndose que el esfuerzo es sinónimo de gasto de energía, sea física o mental, o de ambas, que es gastada cuando las personas realizan su trabajo, pudiéndose concluir que el rendimiento profesional de las personas varía según sus esfuerzos, habilidades, rasgos y direccionalidad en que este se realice. (CHIAVENATO, 1994)

4.2.10.5. FUENTES DE INCENTIVO

Las fuentes de incentivo, pueden girar en torno a las características del tipo de trabajo o función que una persona desempeña, el ejemplo de personalidad que dan las autoridades superiores demostrando compromiso, responsabilidad, puntualidad, buenas relaciones humanas. También se puede incentivar a través de la

implementación de nuevos materiales tecnológicos de información los cuales giran en torno a las nuevas tecnologías de información, la competencia de los superiores en cuanto a su simpatía, entusiasmo, su claridad y profesionalismo, viene a ser una fuente de incentivación, demostrando una personalidad llena de simpatía,

Comprensión, calor humano, empatía, altas cualidades profesionales, claridad en el lenguaje, voz expresiva y agradable

4.2.10.6. MEDIOS DE INCENTIVO MOTIVACIONAL

Los medios de la incentivación motivacional pueden girar en cuanto se puedan cumplir los objetivos que tiene una persona, es necesario hacer participar a los funcionarios en la determinación de los objetivos y entender su significado, comprender que esos objetivos corresponden a sus niveles de aspiración y a sus posibilidades.

Otro medio de incentivación motivacional es cuando los problemas deben derivan de la realidad que circunda a los sujetos, por lo tanto es necesario estimular la colaboración, la iniciativa, la participación, el auto-control y el trabajo creativo de los sujetos.

Una comunicación bi-direccional y retro alimentadora durante el desempeño laboral, comunicando los logros a través de procesos de evaluación y autoevaluación, por último el empleo de la dinámica de grupos, también es un medio de incentivación.

V. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Motivación en el trabajo viene a ser un conjunto de fuerzas energéticas que se originan tanto dentro como más allá de ser un individuo, bajo el propósito de iniciar un comportamiento relacionado con el trabajo y para determinar su forma, dirección, intensidad y rendimiento.

La motivación puede ser utilizada como una herramienta para ayudar a predecir el comportamiento de los sujetos, pero esta puede variar considerablemente entre los individuos, por lo tanto es necesario combinarla con las capacidades y los factores ambientales para influir en el rendimiento y comportamiento de las personas.

Toda institución u organización que presta servicios a la sociedad, debe comprender y estructurar el ambiente de trabajo, orientado a fomentar los comportamientos productivos, de esta manera un personal altamente motivado podrá aportar ideas nuevas e innovadoras a la institución u organización.

Por lo tanto la motivación puede ser vista como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, tendiendo con ello a proporcionar el impulso necesario para lograr cambios de conducta y mayores resultados dentro el desempeño laboral.

Posiblemente, la no motivación, produce estados de angustia y pérdida de entusiasmo, disposición o energía en los funcionarios de una institución, quienes se ven bloqueados o limitados sus anhelos por diversas causas, trayendo consecuencias que podrían prevenirse.

Se percibía en escasa motivación en el personal de salud, no existencia de reconocimiento por el trabajo realizado, llamadas de atención por no llegar a las metas establecidas por los diferentes programas, aunque las autoridades saben la realidad del trabajo, además la desigualdad salarial con otros sectores del ámbito de salud.

Las personas que vienen prestando servicios durante muchos años a veces muestran un trabajo a desgano, realizando sus actividades de manera rutinaria lo cual viene ser perjudicial para las mismas personas y para la institución.

VI. PREGUNTA DE INVESTIGACION

¿Cuál será la influencia de la motivación en la satisfacción laboral del personal en el Centro de Salud Integral Huayna Potosí del Municipio El Alto durante la gestión 2012 - 2016?

VII. OBJETIVOS

7.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la influencia de la motivación en la satisfacción laboral del personal en el Centro de Salud Integral Huayna Potosí del Municipio de El Alto durante la gestión 2012 - 2016

7.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.-

Describir la situación de la satisfacción laboral en el personal del Centro de Salud Integral Huayna Potosí antes de la intervención.

Establecer las mejoras realizadas para satisfacción laboral con la implementación de un programa de motivación en el Centro de Salud Integral Huayna Potosí

Describir los logros alcanzados en el trabajo del personal con el programa de motivación en el Centro de Salud Integral Huayna Potosí.

VIII. DISEÑO METODOLOGICO

8.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Estudio cualitativo, descriptivo, retrospectivo, de carácter exploratorio correlacional.

8.2. TÉCNICA

La entrevista semiestructurada, misma que fue de carácter exploratorio intencional, con preguntas destinadas al personal de salud.

8.3. INSTRUMENTO

Guía de entrevista.

Revisión documental:

Actas

Certificados

Manuales

8.4. POBLACIÓN.PERSONAL DE SALUD EN NÚMERO DE 26

8.5. TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para alcanzar resultados satisfactorios y que respondan a los objetivos de la investigación se trabajó con las 26 personas, hace el 100 % del personal del Centro de Salud Integral Huayna Potosí.

8.6. PROCEDIMIENTO

Se realizó un ejercicio previo de validación de la guía de entrevista, orientada a las ocho personas de otro establecimiento de salud con similares características que no formaron parte del estudio, que contribuyó a realizar algunas consideraciones y ajustes adecuados para la mejora de la guía de entrevista.

Se solicitó el permiso correspondiente a objeto de desarrollar la investigación correspondiente, en la institución e instancias correspondientes (Coordinación de la Red de Salud Los Andes). Se explicó el objetivo del trabajo y se pidió la cooperación correspondiente a los entrevistados, considerando sus actividades regulares.

Se aplicó las entrevistas una a la vez por entrevistado. Se realizó la transcripción de la entrevista, se ordenó y seleccionó la información recabada, en función de los objetivos. También se consideró la relación, comparación, coincidencias, similitud en las respuestas, como consecuencia de una interpretación preliminar, que facilitó mejor organización de información.

Se realizó la interpretación y análisis de las respuestas obtenidas, dando lugar a los resultados, seguido de las conclusiones y recomendaciones.

8.7. VARIABLES

Variable Independiente

- Motivación del personal de salud

Variables Dependientes

- Satisfacción Laboral

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
<p>Variable Independiente</p> <p>Motivación de Personal de Salud</p>	<p>La motivación es el motor de nuestro obrar, es una fuerza capaz de impulsar conducta y también de sostenerla mientras dure esta conducta (Rodríguez M. y bonita 2013)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de logro. • Necesidad de poder. • Necesidad de afiliación 	<ul style="list-style-type: none"> • Deseo de excelencia. • Trabajo bien realizado • Acepta responsabilidades • Necesita feedback. 	<p>Test de motivación</p> <p>Cuestionario de motivación laboral</p> <p>Cuestionario de evaluación de desempeño laboral</p>
<p>Variable dependiente</p> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>Es el grado por el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos sobre las condiciones de su trabajo (Schermerhorn, Hunt & Osborn 2002), es una actitud o respuesta emocional a las tareas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Afectiva • Personal • Colectiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto a si mismo • Respeto a los demás • Satisfacción 	<p>Test de motivación</p> <p>Cuestionario de motivación laboral</p> <p>Cuestionario de evaluación de desempeño laboral</p>

IX. RESULTADOS.

SITUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DEL CENTRO DE SALUD HUAYNA POTOSI ANTES DE LA INTERVENCIÓN.

El personal de salud manifestaba el descontento al mencionar “que en el sistema público de salud tiene muchas exigencias para el cumplimiento y ejecución de programas, sin embargo no cuenta con ningún incentivo para motivar el desempeño laboral del personal de salud, ni siquiera en la tolerancia de horarios, cuando trabajan en turnos extras, siendo que además el sistema público de salud no está incluido en la ley general del trabajo”.

- Inexistencia de acciones orientadas a promover el cumplimiento obligaciones de manera responsable y comprometida.
- Se advertía la falta de eficiencia y eficacia en la prestación de servicios.
- El ambiente laboral no era el adecuado para realizar su trabajo.
- Insuficientes Recursos Humanos, falta medicamentos y equipamiento.
- Existía dificultades en la resolución de problemas ante algunas tareas de los programas.
- El descontento, desinterés, trabajo rutinario y bajo rendimiento laboral, se veían reflejadas en las bajas coberturas como en el Programa Ampliado de Inmunizaciones, captación de primeros controles pre natales, bajas coberturas de PAP, Administración de micronutrientes, captación de Sintomáticos Respiratorios, y en la atención de parto en Servicio.
- La remuneración percibida como desacorde con la tarea que realizan los funcionarios.
- La falta de relaciones humanas adecuadas que desmotivaba a los funcionarios
- Se percibía una falta de reconocimiento por el rendimiento y desempeño de los funcionarios.

Respecto a la satisfacción laboral antes del establecimiento del programa de motivación al personal de salud, se refleja en la siguiente tabla.

Tabla 1. RELACION PORCENTUAL DE SATISFACCION LABORAL ANTES DE IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA DE MOTIVACION

NIVEL DE SATISFACCION	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	5	19,2
Medianamente satisfecho	6	23,1
Insatisfecho	15	57,7
Total	26	100

Fuente: Elaboración en base a la entrevista semiestructurada.

MEJORAS REALIZADAS PARA LA SATISFACCION LABORAL CON LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE MOTIVACIÓN EN EL CENTRO DE SALUD INTEGRAL HUAYNA POTOSI.

La motivación es un tema importancia, así llego a ser efectivo el programa de Motivación al Personal de Salud, donde planificaron diferentes actividades de forma integral desde talleres y cursos bajo programas orientados a la motivación en el desempeño laboral, los beneficios llegan a ser tanto personales como colectivos, elevando de esta manera no solo la imagen personal, sino la imagen institucional

A) Establecimiento de un programa de capacitación.

- Cursos de capacitación establecida por programas con calendario anual.

B) Realización de planes de mejora continua en el establecimiento de salud.

- Se gestionó el mantenimiento y ampliación de la infraestructura.
- Se gestionó equipamiento y para el establecimiento de salud.
- Se gestionó de recursos humanos.
- Mejoró el llenado del expediente clínico y de recibos recetarios.
- Realizada un flujo gramado adecuado de atención a pacientes.

- Realizada un flujograma adecuado de referencia y contra referencia.

C) Fortalecimiento del trabajo en equipo

- Un curso de capacitación y reunión técnica anual fuera de la ciudad, con actividad recreativa.
- Eventos deportivos el fin de semana de cada mes.
- Entrega de certificados de reconocimiento en eventos especiales (aniversario del Establecimiento y a fin de gestión).
- Pequeño agasajo en fechas de cumpleaños del personal.
- Establecido reuniones técnicas cada mes con participación de todo el personal, para tratar dificultades de los programas, aclarar situaciones varias.
- Establecido reuniones extraordinarias individuales o colectivas para tratar problemas de relacionamiento personal que influye en el desempeño laboral..
- Se conformaron de comités según las normas PRONACS, comités que trabajando en equipo realizaron documentos técnico - operativos:
 1. Plan y programa de capacitación para el personal de salud.
 2. Protocolos de atención
 3. Consentimiento informado.
 4. Plan de contingencia.
 5. Admisión de pacientes.
 6. Reglamento interno.
 7. Manual de procesos y procedimientos, Manual de organización y funciones, Manual de manejo del expediente clínico.
 8. Código de ética.
 9. Gestión de calidad.
 10. Derechos y deberes de los pacientes y del personal de salud.
 11. Lactancia materna.
 12. Reglamento de archivo del expediente clínico.
 13. Reglamento de comité de auditoría.
 14. Reglamento de comité de análisis de la información.
 15. Manual de bioseguridad y residuos sólidos.

16. Programa “operativo” contra incendios.

Respecto a la satisfacción laboral después del establecimiento del programa de motivación al personal de salud, la tabla siguiente refleja lo siguiente:

Tabla 2. RELACION PORCENTUAL DE SATISFACCION LABORAL POSTERIOR A LA IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA DE MOTIVACION

NIVEL DE SATISFACCION	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	23	88,46
Medianamente satisfecho	2	7,70
Insatisfecho	1	3,84
Total	26	100

Fuente: Elaboración en base a la entrevista semiestructurada.

LOGROS ALCANZADOS EN EL TRABAJO DEL PERSONAL CON EL PROGRAMA DE MOTIVACIÓN

A. Programa de capacitación continúa

- Mejoradas las capacidades técnicas y clínicas de atención del personal de salud en diferentes programas.
- Personal de salud con certificados con valor curricular.

B. Realizada planes de mejora continua en el establecimiento de salud.

- Infraestructura ampliada y realizada el mantenimiento de la estructura antigua.
- Se cuenta con Ecógrafo, equipo de rayos X, ropa de trabajo para el personal, entre otros.
- Se incrementó RRHH en número de 6 cuando antes de la intervención se tenía solo 20.
- Adecuado llenado de expediente clínico y de los recibo recetarios.

- Pacientes y personal de salud siguen el flujograma de atención.
- Pacientes orientados en el curso a seguir en la referencia y contrareferencia.

C) Fortalecido el trabajo en equipo

- Realizado un curso so de capacitación y reunión técnica anual fuera de la ciudad, con actividad recreativa.
- Eventos deportivos, entrega de certificados de reconocimiento y pequeños agasajos en fechas de cumpleaños del personal, mejoran el relacionamiento interpersonal y bajan la tensión.
- Las reuniones técnicas cada mes con participación del personal de salud, para tratar dificultades de los programas, aclarar situaciones varias coadyuvaron a mejorar las actividades laborales.
- Las reuniones extraordinarias para tratar problemas de relacionamiento personal, contribuyeron a l desempeño laboral.
- La actividad de los comités oriento a que las normas PRONACS estén Implementadas

- 1) Plan de capacitación establecida
- 2) Protocolos de atención
- 3) Consentimiento informado llenado.
- 4) Personal de Salud conoce el Plan de Contingencia.
- 5) Menor tiempo en Admisión de pacientes.
- 6) Personal de salud aplica el reglamento interno.
- 7) Manuales de procesos y procedimientos, de organización y funciones y de manejo del expediente clínico en aplicación.
- 8) Conocimiento de código de ética
- 9) Acciones del personal orientadas de la gestión de calidad.
- 10) Acciones del paciente y de personal de salud orientadas en función a sus derechos y deberes.

- 11) Se promociona la lactancia materna.
- 12) Cumplimiento del reglamento de archivo del expediente clínico.
- 13) Se considera el reglamento de auditoria médica en relación a la atención de pacientes.
- 14) Aplicación del reglamento del comité de análisis de la información.
- 15) Adecuado manejo de residuos sólidos y cumplimiento de normas de bioseguridad.
- 16) Conocimiento de acciones previstas contra incendios.
- 17) Con el trabajo en equipo se logró acreditar el establecimiento de salud.

X. CONCLUSIONES

SITUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DEL C.S.I. H.P. ANTES DE LA INTERVENCIÓN.

El personal de salud observaba la falta de eficiencia y eficacia en la prestación de servicios. Tenían un ambiente laboral no adecuado para realizar su trabajo, además de percibir recursos insuficientes en la institución.

Presentaban dificultades al tratar de resolver problemas de los programas (reflejadas en las bajas coberturas). Así también las relaciones interpersonales los desmotivaba, a ello percibían ausencia de reconocimiento por las actividades realizadas.

MEJORAS REALIZADAS PARA LA SATISFACCION LABORAL CON LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE MOTIVACIÓN

- Se estableció de un programa de capacitación continua para el personal de Salud.
- Se realizó planes de mejora continua orientado a la acreditación del Establecimiento de salud, trabajando en la mejora y ampliación en Infraestructura, gestión de recursos humanos y gestión del equipamiento.

- Se trabajó flujo gramas para una mejora del flujo del paciente en la atención y en la referencia.
- En el fortalecimiento del trabajo en equipo
Se estableció un curso de capacitación y reunión técnica anual fuera de la ciudad, con actividad recreativa. Se realizaron encuentros deportivos el fin de semana de cada mes y se realizan reconocimiento en eventos especiales
Se ha establecido reuniones técnicas para tratar dificultades de los programas, y Reuniones extraordinarias ante problemas de relacionamiento personal.
Se Establecieron comités según las normas PRONACS, que realizaron documentos técnico – operativos que orientaron acciones para acreditar el Centro de Salud.

LOGROS ALCANZADOS EN EL TRABAJO DEL PERSONAL CON EL PROGRAMA DE MOTIVACIÓN

A. Se logró mejorar las capacidades técnicas y clínicas de atención del personal de salud en diferentes programas a través de los cursos, cursos que fueron certificados.

B. Con el cumplimiento de los planes de mejora continua orientada a la acreditación del establecimiento de salud, se logró acreditar al Centro de Salud.

C) Al fortalecer el trabajo en equipo

- Se logró mayor cohesión del grupo
- Mejoro el relacionamiento interpersonal personal
- Mejoro la comprensión y la cooperación orientada hacia el logro de objetivos en salud.
- Aumento la producción de servicios

La propuesta y los resultados alcanzados fueron de mucha utilidad, puesto que toda institución u organización requiere de profesionales y funcionarios técnicos eficientes

para identificarse con la institución y responder dentro de su fuente laboral, a partir del conocimiento y aprovechamiento de sus propias capacidades, habilidades, destrezas, intereses y expectativas.

XI. RECOMENDACIONES

- Tener una memoria documental sobre las causas que intervinieron en la presencia de problemas o dificultades que se presentaron en el ciclo de vida del establecimiento de salud,
- Documentar también sobre las cosas que se hicieron para superarlas según en el escenario y socializar las experiencias positivas.
- Las autoridades según el nivel o el grado de influencia que tengan deberían promover motivar al personal de salud, así también entre el mismo equipo de salud, que equilibre las emociones, el entorno social y laboral donde uno trabaja.

XII. BIBLIOGRAFÍA

ATKINSON, P.. *MOTIVACION*. MEXICO: TRILLAS. (1999)

CHIAVENATO, I. *ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS HUMANOS*. BOGOTA: McGraw. (1994).

COFER, C. *PSICOLOGIA DE LA MOTIVACIÓN*. MEXICO: TTRILLAS (1993)..

COLS, L. B.. *CIENCIAS PSICOSOCIALES APLICADAS A LA SALUD*. ESPAÑA: INTERAMERICANA McGraw Hill. (1996)

DIARIO, E.. *DENUNCIAS*. EL ALTO. (2012)

FRANK, V. C.. *UNA IDEA PSICOLOGICA DEL HOMBRE*. MADRID ESPAÑA: RIALP S.A. (1965)

FURNHAM, A.. *EL COMPORTAMIENTO DEL INDIVIDUO EN LAS ORGANIZACIONES*. LONDRES: OXFORD. (2000)

LATORRE, J. *CIENCIAS PSICOSOCIALES APLICADAS*. SINTESIS. (1995)

MASLOW, A. H.. *MOTIVACION Y PERSONALIDAD*. NEW YORK: BARCELONA. (1975)

PORTER, I. Y.. *TEORIAS DE LA MOTIVACIÓN*. MEXICO: PRENTICE. (1988)

RODRIGUEZ, J.. *EL FACTOR HUMANO EN LA EMPRESA*. ESPAÑA: DEUSTO S.A. (2001)

RUIZ, G.. *EL SIGNIFICADO DE LA MOTIVACIÓN EN LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS*. PERÚ. (1999)

SHERMAN, A.. *ACCIONES O COMPORTAMIENTOS*. MEXICO: IBEROAMERICANA.
(1993)

V.C., F. *UNA IDEA PSICOLOGICA DEL HOMBRE*. MADRID: RIALP S.A. (1965)

WOOLFOLK, A. *PSICOLOGIA EDUCATIVA*. PEARSON EDUCACION. (2006).