



FACTORES MOTIVACIONALES Y DESMOTIVACIONALES EN LOS SERVICIOS DE ESTERILIZACIÓN Y LAVANDERÍA DEL HOSPITAL REGIONAL DE TALCA

**EDITH PATRICIA DÍAZ ARRIAZA
ANA MARÍA SEPÚLVEDA ROJAS**

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN ADMINISTRACIÓN

RESUMEN

La nueva visión de las organizaciones frente a sus recursos humanos ha tornado gran importancia en los últimos años, mas aun cuando son estos los principales actores para el mejoramiento de la gestión. Por lo tanto se necesita de trabajadores mas productivos y eficientes que respondan a las expectativas de las organizaciones.

Los organismos públicos, mas específicamente los servicios de salud, no han quedado fuera de esto. Necesitan modernizarse para mejorar su servicio, es por ello que se hace necesario un estudio que permita determinar los factores motivantes para el personal que generen un aumento en la productividad y determinar los factores desmotivantes con el fin de disminuirlos o eliminarlos, ambos claves para el mejoramiento en la gestión. Este estudio estuvo dirigido a satisfacer esta necesidad de información en los servicios de Esterilización y Lavandería, para la posterior implementación de políticas de Recursos Humanos por parte de los directivos del Hospital Regional de Talca.

Para esta investigación se realizo un análisis bibliográfico de las diferentes teorías, materias y enfoques relacionados con el tema de motivación, lo que permitió comprender en mayor detalle aspectos y definiciones vinculados con este. Luego de este análisis y de la posterior definición del marco teórico, se definió como base de estudio la Teoría de dos Enfoques de F _Herzberg y la Teoría de las Expectativas de V. Vroom.

Este estudio contempla en su metodología dos fases, una primera exploratoria y una segunda descriptiva-concluyente. Para la primera fase se utilizaron métodos cualitativos que incluyeron entrevista en profundidad, grupos foco y un Taller de Autodiagnóstico. La segunda etapa utilizó una encuesta como método cuantitativo, que tuvo como instrumento de medición un cuestionario elaborado especialmente para el estudio. Este cuestionario se elaboró a partir de los factores motivadores y desmotivadores identificados en los grupos foco y en el Taller de Autodiagnóstico, y se diseñó utilizando escalas tipo Likert. El instrumento fue aplicado a los funcionarios de los servicios Esterilización y Lavandería de la Sub-Dirección de Operaciones del Hospital Regional de Talca.

Los factores motivacionales y desmotivacionales encontrados en el Taller de Autodiagnóstico, fueron: Vocación, Superación Personal, Sociabilidad, Valorización del Trabajo y Remuneración Económica como motivadores; y como desmotivadores Falta de Reconocimiento, Relaciones Familiares, Relaciones Humanas, Jefatura, Insumos y Sueldo.

El cuestionario nos permitió determinar el grado y la importancia que presentan los factores en cada uno de los servicios.

La información obtenida dejó observar diferencias en los servicios bajo estudio, y las falencias presentes en el ámbito motivacional.

Al analizar los datos proporcionados por los funcionarios de Lavandería, se puede decir que Valorización del Trabajo, Remuneración Económica y Superación Personal son los factores motivadores más relevantes para el servicio. Mientras que los desmotivadores más relevantes son Relaciones Humanas, Falta de Reconocimiento y Sueldo.

Para el servicio de Esterilización los motivantes más relevantes son Superación Personal, Vocación y Valorización del Trabajo. Y los desmotivadores más relevantes son Sueldo, Relaciones Humanas, Falta de Reconocimiento.

El estudio incluye recomendaciones que serán puestas a disposición de los directivos involucrados en el área, con el objeto de mejorar las falencias existentes en los factores de motivación e higiene.

Fomentar los factores motivacionales y disminuir los desmotivacionales en ambos servicios, es responsabilidad de la Administración del Hospital Regional de Talca y en especial de la Sub-Dirección de Operaciones.