



MOTIVACIÓN LABORAL Y ESTADO DE FLOW POST COVID 19: HOSPITAL DEL NIVEL III DE LIMA


WORK MOTIVATION AND FLOW STATUS POST COVID 19: LIMA LEVEL III HOSPITAL


Tipo de Publicación: Artículo Científico
Recibido: 19/04/2024
Aceptado: 23/05/2024
Publicado: 02/08/2024
Código Único AV: e335
Páginas: 1 (778-788)
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.13171434>

Autores:

Juan Aguirre Aquino
Ingeniero de Sistemas
Mg. en Gestión Pública y Gobernabilidad
Doctor (c) en Administración
 <https://orcid.org/0000-0001-6704-0275>
E-mail: aaguirreaq@ucvvirtual.edu.pe
Afiliación: Universidad César Vallejo
País: República del Perú

Irma Milagros Carhuacho-Mendoza
Licenciada en Administración
Mg. en Finanzas
Doctora en Administración
 <https://orcid.org/0000-0002-4060-5667>
E-mail: icarhuacho@ucv.edu.pe
Afiliación: Universidad César Vallejo
País: República del Perú

Rosana Alejandra Meleán Romero
Licenciada en Administración
Mg. en Gerencia de Empresas
Doctora en Ciencias Sociales, Mención Gerencia
 <https://orcid.org/0000-0001-8779-738X>
E-mail: rameleanro@ucvvirtual.edu.pe
Afiliación: Universidad César Vallejo
País: República del Perú

Natividad Carmen Orihuela Ríos
Contador Público
Mg. En Administración de Negocios y Relaciones Internacionales - MBA
Doctor en Administración
 <https://orcid.org/0000-0002-8596-4903>
E-mail: norihuelar@ucvvirtual.edu.pe
Afiliación: Universidad César Vallejo
País: República del Perú

Resumen

La motivación laboral aunada con el estado de flow en el sector salud son de gran importancia, impulsan a las personas realizar las tareas o actividades con voluntad y de la mejor manera, además que es tanta la inmersión, hasta evitar los hechos que acontecen a su alrededor, y estar concentrados en las actividades propias del puesto laboral, tal como fue evaluado con el personal asistencial de un hospital de nivel III en Lima. Respecto a la metodología se abordó de una postura positivista y el enfoque cuantitativo, el diseño fue comparativo y correlacional. La técnica de recopilación fue la encuesta con los respectivos cuestionarios de Rucano (2020) y Rheinberg et al., (2003). Para el estudio se realizó el proceso de validez con tres expertos, y la confiabilidad se calculó con la prueba de Alfa de Cronbach, obteniendo valores superiores a 0.9. Los resultados exponen que predominó el nivel alto de la motivación laboral (90.7%) y el estado de flow (84.3%), pero en este último el 13% reconoció el nivel bajo o escaso nivel de flow, con lo cual queda claro que solo cumplen con las funciones asignadas. Finalmente, a través de la estadística se demostró que no existe diferencias significativas según el género respecto a las variables de estudio. Pero si existe relación positiva y fuerte entre la motivación laboral y el estado de flow post Covid 19: Hospital del nivel III de Lima.

Palabras Clave: Motivación, estado de flow, hospital, salud, Covid-19

Abstract

Work motivation together with the state of flow in the health sector are of great importance, they drive people to perform tasks or activities with will and in the best way, in addition to the fact that it is so much immersion, to avoid the events that occur around them, and be focused on the activities of the job, as it was evaluated in the care staff of a level III hospital in Lima. Regarding the methodology, the approach was positivist and quantitative, the design was comparative and correlational. The collection technique was the survey with the respective questionnaires of Rucano (2020) and Rheinberg et al., (2003). For the study, the validity process was carried out with three experts, and the reliability was calculated with the Cronbach's Alpha test, obtaining values above 0.9. The results show that the high level of work motivation (90.7%) and the state of flow (84.3%) predominated, but in the latter, 13% recognized the low or scarce level of flow, which makes it clear that they only fulfill the assigned functions. Finally, it was statistically demonstrated that there are no significant differences according to gender with respect to the study variables. However, there is a positive and strong relationship between work motivation and the state of flow post Covid 19: Level III Hospital in Lima.

Keywords: Motivation, flow state, hospital, health, Covid-19

Introducción

La pandemia por la Covid 19 impactó drásticamente en la población, desestabilizó la economía, el sistema educativo, el vínculo familiar, las relaciones humanas, entre otros. El sector salud considerado como primera línea tuvo que replantear la estructura de los servicios, redistribuir, reasignar funciones y remover a los colaboradores del puesto donde laboraban hacia los establecimientos que concentraban la atención a los pacientes diagnosticados con el virus en estado de riesgo (OIT, 2020).

Si bien los colaboradores del sector salud admitieron las funciones asignadas, se identificó que el nivel de estrés se acrecentó, el aislamiento de la familia fue prolongado, en muchos de los casos optaron por retirarse del domicilio para evitar el contagio. A la vez el nivel de depresión, ansiedad y desesperación fue mayor en China e India (Wauters et al., 2022) tanto en las familias de los pacientes y los propios colaboradores.

Ministerio de Salud (2021) expuso que la salud mental de los colaboradores se deterioró por el temor al contagio y pérdida de vidas que veían en el centro de salud diariamente. También el personal era considerado como el foco de contagio potencial. Sin embargo, la motivación por salvar una vida, por atender a personas cercanas o la pérdida de vidas impulsó a que trabajen en equipo y afianzar el estado de flow, este último conllevaba a laborar más

horas de las asignadas, estar inmerso en la atención sin importar lo que acontece fuera del espacio laboral.

A la vez es importante la medición y comparación a través del género, son grupos humanos con características y habilidades diferentes, que brindan el servicio al ciudadano, razón por la cual amerita la medición. Al cierre de la investigación los niveles de contagio disminuyeron básicamente porque la población optó por vacunarse. La atención por parte del personal de salud ha permitido hacer frente a la pandemia, y con el apoyo de los recursos por parte del estado y la reestructuración del sistema se puede hacer frente a otras enfermedades. Por lo tanto, se plantea la primera hipótesis:

H0: No existe diferencias significativas en la motivación y el estado de flow post Covid 19 en un hospital del nivel III de Lima, según el género.

H1: Existe diferencias significativas en la motivación y el estado de flow post Covid 19 en un hospital del nivel III de Lima, según el género.

El estudio de Wang et al., (2021) expuso que la planeación de la institución es importante compartirla con los colaboradores para que se identifiquen, comprometan y orienten el esfuerzo para lograr los objetivos. Al comparar los géneros sobre la comunicación, el trabajo en equipo y el clima laboral, se identificó que las mujeres tienen mayor predisposición para elevar los niveles o

mejorar la situación. Las enfermeras tienen mayor predisposición para comunicarse, y los médicos consideran importante para la gestión de atención al trabajo en equipo.

Motivación

La Covid-19 hizo que las organizaciones rediseñen sus procesos con mayor rapidez, comunicar la información a los colaboradores sobre los objetivos, las metas de atención, y los beneficios, con el fin de motivarlos en su desempeño (Marczak & Yawson, 2021). Un problema es la distribución del espacio de trabajo que permita la interacción y comunicación entre colegas para la atención con prontitud y de manera eficaz al paciente. El uso de las herramientas tecnológicas permite tener a disposición on line la información de cada paciente, y también que fluya la comunicación entre el personal del centro (Ahmaspour et al., 2021).

La teoría de Herzberg plantea sobre las condiciones que debe brindar la institución como es la remuneración, políticas y normas que regulan el desempeño, establecimiento de las metas y objetivos, la distribución del lugar de trabajo, las medidas de seguridad y biosanitarias (Brislin et al., 2005).

Estado de Flow

El estado de flow es concebido como la situación, estado o momento extraordinario del sujeto al crear una obra o realizar una tarea

(Salanova et al., 2005), resaltando el involucramiento, sin importar lo que sucede a su alrededor y sus propias atenciones (Csikszentmihalyi, 2003). El motor de dicho estado es la experiencia y el disfrute por la actividad (Abdón, 2014) que conlleva a sentirse realizado (Moneta & Csikszentmihalyi, 1996). También es pensado como el placer con el disfrute, es decir la persona supera sus expectativas y hace las tareas por lo novedoso que resulte (Csikszentmihalyi, 2003).

Motivación y estado de flow

El desempeño de un colaborador está determinado por los recursos que dispone en el lugar de trabajo (Csikszentmihalyi, 2003), además de la satisfacción laboral, que se reflejará en el modo de trabajar, relacionarse y atender a los pacientes (García, 2010).

La persona motivada que tiene preparación académica y técnica realizará la tarea con responsabilidad y concentración, conllevando al extremo de perder el cuidado por el tiempo, todo el esfuerzo está concentrado en el logro de las metas (Csikszentmihalyi, 2013), cabe precisar que dicho accionar se aplica al trabajo, la actividad académica, al deporte, hobbies entre otros (Mesurado, 2008), no se hace distinción de edad, género, contexto y estatus social (Csikszentmihalyi, 2013).

La motivación es la fuerza interna que impulsa a la persona a realizar una actividad personal,

académica y laboral, orientada al logro de las metas y objetivos y es importante en el ámbito organizacional (Steers et al., 2004). Así mismo, se esboza la segunda hipótesis:

H0: Existe relación entre la motivación y el estado de flow post Covid 19 en un hospital del nivel III de Lima.

H1: No existe relación entre la motivación y el estado de flow post Covid 19 en un hospital del nivel III de Lima.

En este sentido, Pizarro et al., (2019) demostró en los centros de salud de Iquique que la motivación ($r=0.519$) y la satisfacción laboral ($r=0.363$) se relacionaron con el estado de flow. Grijalva (2021) evidenció que el 77% del personal de enfermería estaban satisfechos con su trabajo, a la vez reconocían su dedicación (56%), vigor (62.5%) y absorción (47%). Pero la relación entre las condiciones laborales y el bienestar en el trabajo fue débil según la prueba de Correlación de Spearman calculada de 0.229 ($p<0.05$).

Martínez (2018) en el personal de salud en un hospital de Lima determinó que la motivación laboral ($Rho=0.772$), seguridad ($Rho=0.788$), reconocimiento ($Rho=0.788$) y la autorrealización se relaciona con el trabajo en equipo. Cuzquen y Esparza (2022) evidenciaron que el 41.7% de los colaboradores no se encuentran satisfechos con las condiciones laborales, sustentado por la falta de promoción, inducción, apoyo, capacitación,

salarios, condiciones físicas, entre otros aspectos que motivan a desempeñarse adecuadamente.

Método

El estudio fue realizado con el sustento metodológico y sistemático del enfoque cuantitativo (Villegas y Alfonzo, 2021), razón por la cual se aplicaron las encuestas para conocer la percepción de los colaboradores sobre la motivación y el estado de flow. El diseño fue transversal, no experimental a razón que no hubo manipulación de los datos, y fueron recopilados en un solo momento (Ñaupas et al., 2014). Teniendo como directriz el diseño comparativo y correlacional, con el fin de explicar el estado de flow del personal de salud a partir de la motivación (Villegas y Alfonzo, 2021). El método aplicado fue hipotético deductivo.

Los instrumentos que se aplicaron correspondieron al cuestionario, el detalle se presenta en la Tabla 1. La población estuvo constituida por 240 colaboradores asistenciales. La técnica de muestreo aleatorio simple permitió calcular la muestra de 108 participantes ($p=0.5$, $q=0.5$, $e=0.07$, $Z=1.96$). El 42.6% fue del género masculino y el 57.4% femenino. Los años servicio estuvieron entre 1 y 31 años, el promedio de 9 años. Entre 1 y 10 años correspondió al 63.9%, entre 11 y 20 años el 34.3%, entre 21 y 30 años el 0.9% y > 30 años el 0.9%.

Ítem	Motivación laboral	Estado de flow
Autor	Rucano (2020)	Rheinberg et al., (2003)
Dimensiones	D1 Factores intrínsecos. Indicadores: Logro, reconocimiento, trabajo en sí, responsabilidad, asenso. D2 Factores extrínsecos. Políticas, supervisión, relación con el superior, condiciones de trabajo, salario, relaciones interpersonales.	D1 Fluidez del desempeño. Indicadores: Fluidez, concentración, conocimiento, D2 Absorción por actividad, concentración. Indicadores: Absorción, concentración. D3 Importancia del resultado percibido. Indicadores: Significancia, responsabilidad.
Escala	Ordinal 1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4: De acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo.	Ordinal 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre.
N.º de preguntas	34	13
Prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach	0.911	0.949
Baremos	Bajo 34-79 Medio 80-125 Alto 126-170.	Bajo 13-30 Medio 31-49 Alto 50- 65

Tabla 1. Ficha técnica de los cuestionarios

Para el análisis de los datos se utilizó la prueba de U Mann Whitney y Correlación de Spearman. La primera fue para comparar las variables según el género, y la segunda para calcular la correlación entre las variables. La naturaleza de los datos fue ordinal, el nivel de significancia teórico fue de 0.05. Los cálculos se realizaron con el apoyo del software SPSS 25.00.

Resultados y discusión

En la Tabla 2 se expone que ambos géneros reconocen el nivel alto de la motivación laboral (90.7%) y el estado de flow (84.3%). Sin embargo, el 13.0% de los colaboradores reconocen el nivel bajo del estado de flow, lo que significa que cumplen con el horario de trabajo, las tareas y actividades programadas, evitando todo tipo de

involucramiento y compromiso con la atención a los pacientes. Asimismo, se contrastó la hipótesis 1, donde se demuestra con la prueba de U Mann Whitney que no existe diferencias significativas en la motivación laboral ($p=0.892$) y el estado de flow ($p=0.914$) según el género.

Desde la experiencia de Wang et al. (2021) al comparar el desempeño por género detectó que las mujeres tienden a ser más comunicativas, trabajan mejor equipo y aportan a un buen clima laboral, a diferencia que en el estudio no se detectó diferencias, ambos géneros tienen el mismo desempeño.

Variable	Nivel	Género				Total		U Mann Whitney
		Masculino		Femenino		f	%	
		f	%	f	%			
Motivación laboral	Bajo	1	.9	-	-	1	.9	U Mann Whitney = 1415.00 Z = -0.136 P=.892
	Medio	3	2.8	6	5.6	9	8.3	
	Alto	42	38.9	56	51.9	98	90.7	
Estado de flow	Bajo	6	5.6	8	7.4	14	13.0	U Mann Whitney = 1415.00 Z = -0.108 P=.914
	Medio	1	.9	2	1.9	3	2.8	
	Alto	39	36.1	52	48.1	91	84.3	

Tabla 2. Motivación laboral, el estado de flow y género

En la Tabla 3 se expone que el personal motivado, refleja el nivel alto del estado de flow. Asimismo, a partir de los datos según los resultados

de la prueba de Correlación de Spearman las variables se relacionan fuerte ($Rho=0.761$), con un nivel de significancia menor a 0.05.

Variable	Nivel	Estado de flow						Total	
		Bajo		Medio		Alto		f	%
		f	%	f	%	f	%		
Motivación laboral	Bajo	1	0.9	-	-	-	-	1	0.9
	Medio	9	8.3	-	-	-	-	9	8.3
	Alto	4	3.7	3	2.8	91	84.3	98	90.7
Total		14	13.0	3	2.8	91	84.3	108	100.0
Rho Spearman = 0.761**, p=.000									

Tabla 3. Determinación de la correlación entre la motivación laboral y estado de flow

La motivación laboral es una variable de envergadura en las organizaciones, dicha fuerza interna permite a las personas desarrollar sus actividades con compromiso y enfocados a los resultados, por lo tanto, el estado de flow interviene en el proceso, comprendiendo como aquel estado de inmersión en la actividad o problema, y que acompañado de la preparación académica, permitirá resolver los problemas.

En concordancia con lo expuesto por Pizarro et al., (2019) la motivación se relaciona con la satisfacción laboral, la cual es entendida también como el medio para lograr el estado de flow en los colaboradores. A la vez, Grijalva (2021) ratificó que el personal de enfermería al estar satisfecho se evidencia en la dedicación en el puesto de trabajo, el desempeñarse con ahínco y esmero, llegando a estar inmerso en sus actividades, tal como sucedió en la investigación, al demostrar que el nivel alto de motivación influye directamente en el estado de flow.

Cabe precisar que para lograr el estado de flow es importante el trabajo en equipo. Martínez (2018) expuso que la motivación en la institución, el reconocimiento por parte del jefe al realizar las tareas en el tiempo previsto, aportan al logro de los objetivos institucionales y personales, que permiten tener resultados positivos en la gestión institucional.

Situación diferente a la estudiada es la expuesta por Cuzquen y Esparza (2022), donde el

nivel de satisfacción predominante es bajo o insatisfecho, lo cual es evidente en el desempeño laboral, y las personas solo cumplen con lo mínimo necesario, evitando todo tipo de involucramiento y compromiso institucional, lo cual en definitiva daña las relaciones laborales, y afecta a las ratios de gestión anual.

Conclusiones

El estudio se sustentó en la teoría de la Psicología positiva, entendiendo que las personas experimentan acciones positivas, la labor que desempeñan en el sector salud aportan al logro personal, institucional, pero sobre todo al bienestar de los pacientes y de las familias, más aún en la época de Post Covid, donde se vivía una situación de tensión y las personas temían perder la vida.

En la entidad en estudio, los colaboradores reconocieron estar motivados y practicar el estado de flow, dicho comportamiento es loable, porque tuvieron que atender a muchos pacientes en una situación de tensión y desesperación por la cantidad de vidas que se perdían cada día, pero un factor que afectaba el desempeño laboral correspondió a la falta de las condiciones laborales, el estado tiene por invertir en equipos e infraestructura, además de mejorar las remuneraciones de los diferentes niveles jerárquicos, implementar la política de incentivos, y promover al personal en concordancia con el progreso académico y el desempeño laboral.

El estudio se realizó desde una perspectiva positivista con el fin de contrastar las hipótesis desde la perspectiva de los colaboradores asistenciales, sin embargo, sería importante en futuros estudios realizar desde una perspectiva naturalista e interpretativa, donde a partir de una entrevista se logre identificar las razones del estado de flow, y a la vez como se puede potenciar dicho comportamiento y replicar en un mayor número de personas.

Referencias

- Abdón, R. (2014). Flow: una perspectiva dicotómica. Universidad de Barcelona.
- Ahmaspour, S., Bayramzadeh, S. & Aghaei, P. (2021). Improving health worker performance: in search of promising practices. *HERD: Health Environments Research & Design Journal*, 14 (4), 465-469. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.1177/19375867211023156>
- Brislin, R.W.; MacNab, B.; Worthl, R. (2005) Evolving perceptions of japanese workplace motivation: An employee-manager comparison. *International Journal of Cross-Cultural Management*, 5 (1), 87-104 Documento en línea. Disponible doi: <https://doi.org/10.1177/1470595805050829>
- Csikszentmihalyi, M. (2003). Aprender a Fluir. (Tercera Edición). Barcelona: Editorial Kairós. Original: Finding “Flow”: The Psychology of Engagement with Everyday Life. New York: Basic Books, 1997.
- Csikszentmihalyi, M. (2013). Fluir (Flow): Una Psicología de la Felicidad. KAIROS.
- Cuzquen, S. y Esparza, R. (2022). Calidad de vida en el trabajo de los colaboradores municipales de Túcume – Perú. *Revista San Gregorio*, (51), 78-95. Documento en línea. Disponible <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v0i51.2091>
- García, D. (2010). Satisfacción Laboral. Una aproximación teórica. Contribuciones a las Ciencias Sociales: Universidad de Málaga. Eumed. Documento en línea. Disponible <http://www.eumed.net/rev/cccs/09/dgv.htm>.
- Grijalva, S. (2021). Condiciones laborales relacionadas con el bienestar y trabajo de los profesionales de enfermería de los servicios de internamiento de un hospital público de nivel III de Lima, 2020. (Tesis de maestría). Universidad Peruana Unión.
- Marczak, E. & Yawson, R. (2021). Understanding the Theories and Interventions of Motivation in Organization Development. *MPRA Munich Personal RePEc Archive*, 108001. Documento en línea. Disponible <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/108001/>
- Martínez, M. (2018). Motivación laboral y trabajo de equipo en el personal de salud del hospital de Vitarte-2017. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
- Mesurado, B. (2008). Validez Factorial y Fiabilidad del Cuestionario de Experiencia Óptima (Flow) para niños y adolescentes. Argentina.
- Ministerio de Salud. (2021). Tiempos de pandemia 2020-2021. Minsa.
- Moneta, G. B., & Csikszentmihalyi, M. (1996). The effect of perceived challenges and skills on the quality of subjective experience. *Journal of Personality*, 64(2), 275-310. Documento en línea. Disponible doi: 10.1111/j.1467-6494.1996.tb00512.x
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U.
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). Frente a la pandemia: garantizar la seguridad y salud en el trabajo. OIT

- Pizarro, J., Fredes, D., Inostroza, C. y Torreblanca, E. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de Flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24 (87), 843-859.
- Rheinberg, F., Vollmeyer, R., & Engeser, S. (2003). Die Erfassung des Flow-Erlebens [The Assessment of Flow Experience]. In J. Stiensmeier-Pelster, & F. Rheinberg (Eds.), *Diagnostik von Selbstkonzept, Lernmotivation und Selbstregulation [Diagnosis of Motivation and Self-Concept]*. Göttingen: Hogrefe
- Rucano, R. (2020). Factores motivacionales y la satisfacción laboral de los residentes de medicina humana en el Hospital Nacional Cayetano Heredia Lima Perú 2020. UPCH.
- Steers, R., Mowday, R. y Shapiro, D. (2004). The future of work motivation theory. *Academy of Management review*, 29 (3), 379-387.
- Salanova, M., Martínez I. M., Cifre, E. y Schaufeli W. B. (2005). ¿Se pueden vivir experiencias óptimas en el trabajo? Analizando el flow en contextos laborales. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 58 (1), 89-100.
- Villegas, C. y Alfonzo, N. (2021). Paradigmas y métodos. *Serie Nodo ITC*, 2 (3), 7-23.
- Wang, H., Buljac-Samardzic, M., Wang, W., van Wijngaarden, J., Yuan, S. & van klundert, J. (2021). What Do We Know About Teamwork in Chinese Hospitals? A Systematic Review. *Front. Public. Health*, 9, 1-11. Documento en línea. Disponible Doi: <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.735754>
- Wauters M, Zamboni Berra T, de Almeida Crispim J, Arcêncio RA, Cartagena-Ramos D. (2022). Calidad de vida del personal de salud durante la pandemia de COVID-19: revisión exploratoria. *Rev Panam Salud Publica*, 46, (e30). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.26633/RPSP.2022.30>