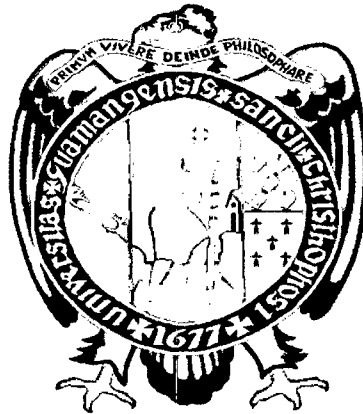


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



TESIS:

**LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN
LABORAL DEL PROFESIONAL ASISTENCIAL DE ENFERMERÍA EN LOS
HOSPITALES ESSALUD Y MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA,
AYACUCHO 2014.**

Presentada por:

Bach. RODRÍGUEZ PALOMINO, Jesús Erickson

Bach. VILLALOBOS SILVA, Patricia Giuliana

Tesis para obtener el título profesional de:

LICENCIADO(A) EN ENFERMERIA

AYACUCHO – PERÚ

2014

DEDICATORIA

A Dios, por brindarme la vida y poder disfrutar todo lo lindo de mi existencia, acompañarme en cada uno de los momentos de mi vida (en especial en los difíciles) y haberme dado a todas las personas más queridas de mi entorno.

A mi madrecita María Cristina por su apoyo incondicional paciencia, cariño, comprensión y confianza en todo momento de mi vida, de la misma mi padre Martin por brindarme su apoyo, comprensión y paciencia, ya que ambos contribuyeron para el desarrollo y formación profesional.

A mis hermanos por brindarme el apoyo moral para seguir esforzándome y lograr muchas metas prometidas.

A mis amistades y cada una de las personas que contribuyeron para la realización de la presente investigación, en especial para mi compañera de trabajo que junto a ella hicimos todo lo necesario para llegar a cumplir nuestra meta.

Jesús

DEDICATORIA

A Dios que me dio la oportunidad de vivir, por iluminar mis acciones, por estar siempre conmigo ayudándome en todo momento de mi vida y darme las fuerzas necesarias para culminar mis metas.

*A mis padres **Víctor y Saturnina** por brindarme su apoyo incondicional, confianza y amor en cada etapa de mi vida. Y por motivarme siempre a seguir adelante.*

*A mis hermanos **Melina y Álvaro** por ser mi fuente de motivación, mis grandes amigos, por su apoyo, alegría y comprensión.*

A mis mejores y grandes amigas y amigos por brindarme su amistad, su apoyo confianza y comprensión en cada momento de mi vida universitaria. En especial a mi compañero de investigación por su paciencia y apoyo en la realización de este trabajo.

Patricia

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga, por brindarnos la oportunidad de lograr la culminación de esta profesión.

A la Gloriosa Facultad de Enfermería, forjadora de profesionales competentes y a su plana docente por sus enseñanzas durante nuestra formación profesional.

A nuestro asesor Fredy Bermudo Medina, los más sinceros agradecimientos quien nos brindó su apoyo y orientación en la ejecución del presente estudio.

A cada uno de los miembros de nuestro jurado, quienes se hicieron presente notablemente en el proceso de revisión del tema de investigación en cada una de sus etapas.

Así agradecer a cada una de las personas por habernos brindado su colaboración, quienes participaron voluntaria y desinteresadamente en la realización del presente estudio.

RESUMEN

“LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL ASISTENCIAL DE ENFERMERÍA EN LOS HOSPITALES ESSALUD Y MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA, AYACUCHO 2014”.

RODRÍGUEZ PALOMINO, Jesús Erickson y VILLALOBOS SILVA, Patricia Giuliana

El objetivo general, fue determinar la relación entre la motivación y el nivel de satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería en los Hospitales Essalud y Miguel Ángel Mariscal Llerena Ayacucho 2014.

Materiales y métodos: se realizó un estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, comparativo de corte transversal. **La Muestra**, estuvo conformado por 30 profesionales asistenciales de enfermería que laboran en Hospital II Essalud Huamanga y 30 profesionales asistenciales de enfermería que laboran en el Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena durante este año 2014, empleándose un muestreo no probabilístico por conveniencia. La técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento fue el cuestionario estructurado

Resultados y conclusiones: En el profesional asistencial de enfermería del Hospital II Essalud Huamanga, se evidenció que del total de la muestra el 73,3% se encuentra medianamente motivado, de las cuales el 70% exteriorizan satisfacción laboral medio y el 3,3% bajo; el **23,3%** se encuentran altamente motivados, de las cuales el 13,3% presentan un nivel alto de satisfacción laboral y el 10% medio; y el **3,3%** desmotivados y un nivel de satisfacción laboral medio. La prueba Spearman se encontró una

relación lineal estadísticamente significativa, buena ($Rho=0,693$, $p<0.05$). En relación a los profesionales que laboran en el Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena se observó que del total de la muestra, el 70% se encuentra medianamente motivados, de las cuales el 56,6% tienen un nivel de satisfacción laboral medio y el 13,3% bajo; el 26,7% están desmotivados, de las cuales el 20 % tienen un nivel de satisfacción laboral bajo y el 6,6 % medio; el 3,3 % se encuentran altamente motivados y un nivel de satisfacción bajo. Con la prueba SPEARMAN se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, moderada ($Rho=0,594$, $p<0.05$).

Palabras claves: la motivación, satisfacción laboral, relación.

ABSTRACT

"MOTIVATION AND ITS RELATION TO THE SATISFACTION LEVEL WORKING PROFESSIONAL NURSING CARE IN HOSPITALS AND MIGUEL ANGEL ESSALUD LLERENA MARSHAL, AYACUCHO 2014".

RODRIGUEZ PALOMINO Jesus Erickson and VILLALOBOS SILVA, Patricia Giuliana

The overall objective was to determine the relationship between motivation and job satisfaction level professional nursing care in hospitals Essalud and Miguel Angel Mariscal Llerena Ayacucho 2014 **Materials and methods:** A quantitative, descriptive, comparison was performed cross section. **The sample** was comprised of 30 healthcare professionals who work in nursing II Essalud Huamanga Hospital and 30 nurses working in the Regional Hospital Miguel Angel Mariscal Llerena Ayacucho 2014, using a non-probability convenience sample. The technique used was the interview and the instrument was a structured questionnaire **Results and conclusions:** In the professional nursing care Hospital Essalud II Huamanga, it was shown that the total sample 73.3% are moderately motivated, of which 70% average job satisfaction externalize and 3.3% lower; 23.3% are highly motivated, of which 13.3% have a high level of job satisfaction and 10% average; unmotivated and 3.3% and an average level of job satisfaction. A statistically significant Spearman test, good linear relationship ($Rho = 0.693$, $p < 0.05$) was found. In relation to professionals working in the Hospital Miguel Angel Mariscal Llerena was observed that the total sample, 70% are moderately motivated, of which 56.6% had a medium level of job satisfaction and 13.3% low; 26.7%

are unmotivated, of which 20% have a low level of job satisfaction and 6.6% average; 3.3% are highly motivated and a low level of satisfaction. With the Spearman test a statistically significant moderate linear relationship ($Rho = 0.594, p < 0.05$) was found.

Keywords: motivation, job satisfaction, relationship.

ÍNDICE

RESUMEN

INTRODUCCIÓN	01
--------------	----

CAPITULO I:

REVISION DE LA LITERATURA	06
---------------------------	----

ANTECEDENTES DE ESTUDIO	06
-------------------------	----

BASE TEÓRICA	08
--------------	----

VARIABLES	36
-----------	----

CAPITULO II:

MATERIALES Y METODOS	37
----------------------	----

CAPITULO III

RESULTADOS	44
------------	----

CAPÍTULO IV:

DISCUSIÓN	53
-----------	----

CONCLUSIONES	67
--------------	----

RECOMENDACIÓN	69
---------------	----

REFERENCIA BIBLIOGRAFÍA	71
-------------------------	----

ANEXOS	77
--------	----

INTRODUCCIÓN

La Enfermería como vocación deservicio está dedicada al bienestar social, en cooperación con otras disciplinas, su mística es el cuidado del hombre en todos los aspectos físico, mental, emocional y social, por; ello se requiere el fortalecimiento permanente de sus actitudes y motivaciones laborales para poder establecer una comunicación asertiva con su entorno.

La motivación entendida como el grado de compromiso de la persona, es un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados⁽¹⁾ y por tanto afectará directamente a todos los aspectos del desempeño, desde mediciones básicas como la asistencia hasta mediciones más complejas como la disposición para aprender nuevas destrezas o seguir nuevos protocolos de tratamiento o bien para adoptar nuevas formas de pensamiento y organización en la prestación de los servicios.⁽²⁾

La satisfacción laboral es una orientación afectiva que un empleado tiene hacia su trabajo ⁽³⁾. Puede ser considerada como un sentimiento global acerca del trabajo o como una constelación de actitudes relacionadas con varios aspectos o facetas del trabajo ⁽⁴⁾

La satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Por ende el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción de los “usuarios o clientes internos” de su trabajo, es una de las variables más importantes y fundamentales en la gestión y desarrollo de las empresas debido a las implicancias, que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales. Es por ello, que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial.⁽⁵⁾ En la cual evidenciamos distintas realidades de las variables de investigación.

En Venezuela en el año 2011 en el “Ambulatorio Guada Lacau”, ubicado en Naguanagua – Carabobo, identificó 48,6% estar regularmente motivado, el 18,7% desmotivado, 16,5% poco motivado 15,2% muy motivado, 2% indiferente ⁽⁶⁾. Así mismo en Pucallpa- Perú (2005) en el Hospital Yarinacocha los profesionales de enfermería expresaron estar regularmente motivado (45,6%); muy motivado (33,9%), indeciso (9,6%); poco motivado (7,9%) y desmotivado (3,5%)⁽⁷⁾. En cuanto a la satisfacción laboral en México en investigación realizado en 2007 en Hospital General Regional de Orizaba, se obtuvo que 46% de los profesionales de enfermería con satisfacción laboral, 54% satisfacción parcial y finalmente ningún de ellas expreso insatisfacción ⁽⁸⁾. De igual manera en la DISA V de la ciudad de Lima (mayo 2007-abril 2008), en investigación “Determinantes de la

satisfacción en el trabajo de enfermeras comunitarias”, se evidenció que 56,3%de enfermeros (as) medianamente satisfechos, 23,9% satisfecho y 19,8% insatisfecho ⁽⁹⁾. Quicaño, en estudio “Grado de satisfacción laboral en el personal de salud asistencial en los servicios críticos (Neonatología, sala de operaciones, UCI y emergencia) del hospital regional de Ayacucho, 2006”, concluyó, que 14.3% de los profesionales insatisfechos y 55.1% poco satisfechos. ⁽¹⁰⁾

Por otra parte, en las prácticas pre-profesionales realizadas en diversos hospitales a lo largo de nuestra formación profesional, se pudo percibir con frecuencia al profesional de enfermería que se encuentra agotado, cansado, con mal humor, con escasa creatividad y en algunos casos no disponen de materiales y equipos esenciales para brindar la atención, lo que hace que el personal tenga mucha recarga laboral, y afecta la ejecución de sus actividades cotidianas relacionados a los cuidados brindados a los pacientes que demandan atención según sus necesidades de salud, producto de ello el trabajo del profesional se torna rutinario, monótono y estresante. Asimismo, al interactuar con el profesional de enfermería la mayoría de ellos refieren; que muchas veces no se les reconoce de una manera óptima el trabajo, ni esfuerzo que realizan; que las remuneraciones son insuficientes y ausencia de motivaciones por parte de altos directivos.

En este contexto surgió la necesidad y el interés de plantear el trabajo de investigación titulado: “La motivación y su relación con el nivel

de satisfacción laboral del profesional asistencial de Enfermería en los hospitales Essalud y Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2014”.

Para cuyo efecto se planteó los siguientes objetivos:

Objetivo General

- Determinar la motivación y su relación con el nivel de satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería en los hospitales Essalud y Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2014.

Objetivos Específicos

- Identificar la motivación del profesional asistencial de enfermería en los hospitales Essalud y Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2014.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería en los hospitales Essalud y Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2014.
- Relacionar la motivación y el nivel de satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería en los hospitales Essalud y Miguel Ángel Mariscal Llerena, Ayacucho 2014.

El presente estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo, comparativo de corte transversal; cuya muestra estuvo constituida por 30 profesionales de enfermería que laboran en el Hospital II Essalud Huamanga y 30 profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Regional Miguel

Ángel Mariscal Llerena, usando el tipo de muestreo no probabilístico, por conveniencia. En esta investigación se logró los resultado: en profesional asistencial de enfermería del Hospital II Essalud Huamanga, 73,3% se encuentra medianamente motivado, de las cuales el 70% exteriorizan satisfacción laboral medio. En relación a los enfermeros (as) asistenciales que laboran en el Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena, 70% se encuentra medianamente motivados, de las cuales el 56,6% tienen un nivel de satisfacción laboral medio.

La presente investigación se enmarca dentro de los principios éticos de la investigación académica y está estructurado de la siguiente manera: Introducción, revisión de literatura, materiales y métodos, resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos correspondientes.

CAPITULO I

1. REVISIÓN DE LITERATURA

1.2. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

En la investigación “Nivel de Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima – Perú, 2007”, cuyo objetivo fue: determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del HNAL, se usó el método descriptivo; contó con una muestra conformada por 52 enfermeras. La técnica fue la entrevista y el instrumento, formulario tipo cuestionario; obteniendo los siguientes resultados: 48% de las enfermeras(os) presentan motivación media, en cuanto a la satisfacción laboral el 40% presentan nivel medio⁽¹¹⁾.

En el estudio titulado “Motivación y Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras realizado en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño, Lima - Perú 2003, en una muestra

conformada por 40 enfermeras, se arribó a las siguientes conclusiones: 50% de enfermeras se sienten poco motivadas, 20% motivadas y 30% no motivadas. En relación a la satisfacción laboral el 40% no está satisfecho, 35% ligeramente satisfecho, 15% satisfecho y un 10% muy satisfecho.”⁽¹²⁾

En tesis titulada “Relación entre motivación y satisfacción laboral de la enfermera asistencial. Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, 2006”, el cual tuvo como objetivo: Determinar la relación existente entre motivación y satisfacción laboral que tienen las enfermeras asistenciales del servicio de emergencia del Hospital Essalud Guillermo Almenara Irigoyen, con una muestra conformada por 43 enfermeras (os), el instrumento utilizado fue formulario tipo encuesta; se evidenció los siguientes resultados: 42.02% de enfermeras insatisfecho, 70% manifiesta desmotivación ⁽¹³⁾.

En investigación “Motivación laboral de las Enfermeras asistenciales y la relación con su desarrollo profesional en el Hospital Nacional Cayetano Heredia”, objetivo determinar el tipo de motivación laboral que tienen las enfermeras asistenciales y su relación con el desarrollo profesional. El método utilizado fue descriptivo. La muestra estuvo conformada por 90 enfermeras. Los instrumentos que se utilizaron, fue un cuestionario y formulario tipo escala. Llegando a la siguiente conclusión: “El mayor número de enfermeras tiene motivación laboral de tipo intrínseca, destacándose el factor de reconocimiento y en menor se

encuentra la responsabilidad inherente al trabajo. En el desarrollo profesional se observó que el mayor porcentaje tuvo un desarrollo no adecuado siendo el más significado el factor de desarrollo cognoscitivo. El mayor porcentaje de enfermeras con desarrollo profesional adecuado se encuentra entre las menores de 35 años y las solteras sin hijos” ⁽¹⁴⁾.

En trabajo realizado en Ayacucho 2008, cuyo título fue: “Clima organizacional y su relación con el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales del hospital regional” El cual tuvo como objetivo: determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de las enfermeras, el método utilizado fue descriptivo, transversal, la muestra estuvo conformada por 80 enfermeras asistenciales, técnica de recolección de datos fue la encuesta. En el cual se obtuvo los siguientes resultados; el 55% de las enfermeras asistenciales percibe como regular el clima organizacional y el 47.5% expresan poca satisfacción laboral. ⁽¹⁵⁾

1.3. BASES TEÓRICAS:

1.3.2. MOTIVACION

El término proviene del latín “moveré”, que significa mover. La motivación es el grado de disposición que un organismo siente para emprender la búsqueda de un fin determinado e implica la determinación de la naturaleza y la situación de las fuerzas que inducen a ese grado de disposición

La motivación es el proceso de iniciación de una acción consiente y voluntaria.

Motivación, es predisponer al sujeto a realizar actos en una forma deseada hacia las metas

Motivación es la acción inicial y continuada indicada por el planteamiento y la organización que se logra estimulando a los integrantes del grupo para que cada uno realice las tareas que le competen con el fin de lograr los objetivos. ⁽¹⁶⁾

La motivación puede ser definida como “la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia el logro de las metas, sea estas personales u organizacionales”. ⁽¹⁷⁾

1.3.2.3. MOTIVACION LABORAL:

La voluntad para hacer un gran esfuerzo para alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad para satisfacer alguna necesidad personal ⁽¹⁷⁾

Un proceso mediante el cual un trabajador, impulsado por fuerzas internas o que actúan sobre él, inicia, dirige y mantiene una conducta orientada a alcanzar determinados incentivos que le permitan la satisfacción de sus necesidades, mientras simultáneamente intenta alcanzar las metas de la organización ⁽¹⁸⁾

1.3.2.4. TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN

1.3.2.4.1. Modelo de las características del puesto. Hackman y Oldham (1976)

Este modelo establece las condiciones laborales o características del trabajo que influyen en la motivación interna de los trabajadores. Describe unas dimensiones centrales del puesto y unos estados psicológicos críticos y los relaciona de manera que si el puesto de trabajo ofrece dichas dimensiones centrales y el trabajador experimenta los estados psicológicos críticos, se producirá una alta motivación interna, satisfacción laboral, y eficacia / calidad del rendimiento.

La aplicación de este modelo, para el que se ha creado un cuestionario que mide las variables que influyen en el puesto de trabajo, permite remodelar el puesto de trabajo de manera que resulte más motivador y genere mayor satisfacción en los trabajadores.

Las Dimensiones Centrales del Puesto son: Variedad de destrezas/competencias, Identidad de las tareas, Importancia de las tareas, Autonomía, Retroalimentación del puesto. Estas dimensiones se resumen en el concepto global "Potencial Motivacional del Puesto", que indica el potencial del puesto para generar motivación intrínseca en el trabajador.

En este modelo, se establecen cinco dimensiones laborales medulares de enriquecimiento del trabajo: variedad, identidad de tarea,

significado de la tarea, autonomía y retroalimentación. Según este modelo el individuo obtiene recompensas internas cuando sabe (conocimiento de resultados) que él personalmente (experiencia de responsabilidad) ha cumplido bien una actividad que le interesa (experiencia de algo que tiene sentido). Cuanto mayor sea la presencia de estos tres aspectos tanto mayor será la motivación, el rendimiento y la satisfacción del empleado y tanto menos su ausentismo y la probabilidad que abandone la organización. ⁽¹⁹⁾

Las dimensiones laborales son:

- **Variedad de la tarea:** Una dimensión central es la variedad de habilidades que se utilizan en el puesto, estas permiten que los empleados realicen operaciones diferentes, que suelen requerir habilidades también distintas. Los empleados sienten que los trabajos con gran variedad son más retadores debido a la gama de habilidades necesarias. Además alivian la monotonía que surge con cualquier acción repetitiva.
- **Autonomía para la realización de la tarea:** o grado en que se siente independiente en el trabajo para tomar decisiones relacionadas con sus tareas. Lo cual está en estrecha relación con la responsabilidad en el proceso de trabajo y en sus consecuencias.
- **Identidad de tareas:** Denota la unidad de un puesto, esto es, hacer una tarea de principio a fin con un resultado visible.

- **Importancia de la tarea:** Se refiere a la magnitud del efecto de su trabajo en otras personas. Este efecto puede influir a otros miembros de la institución. El punto clave es que los trabajadores deben creer que hacen algo importante para la organización, la sociedad o ambas.
- **Retroalimentación sobre el desempeño:** se refiere al grado en que la organización proporciona información clara y directa a los trabajadores sobre la eficacia de su rendimiento. O si prefiere el grado en que el trabajador conoce cuales son los resultados de su trabajo. Puede provenir directamente del trabajo mismo (retroalimentación de tarea) o ser proporcionado de manera verbal por jefes de servicio, ejecutivos y gerentes. ⁽²⁰⁾

En teoría, un puesto debe reunir las cinco dimensiones para estar enriquecido plenamente. Si se percibe que falta una de ellas, los trabajadores sufren privación psicológica y disminuye su motivación.

El enriquecimiento de puestos se acompaña de muchos beneficios. Su resultado general es un enriquecimiento que fomenta el crecimiento y la realización personal. El puesto construye de manera que se estimule la motivación intrínseca. Al aumentar la motivación, debe mejorar el rendimiento, con lo que se tiene un trabajo más humanizado y productivo. También tienden a disminuir los efectos negativos, como el ausentismo del personal, el tiempo ocioso y las quejas. De tal manera que se benefician el trabajador y la sociedad. El primero logra el rendimiento, mayor satisfacción en el trabajo y mayor realización personal, con lo que

puede participar más efectivamente en todos sus roles de la vida. La sociedad se beneficia con el funcionamiento más efectivo y el mejor rendimiento de la persona en su trabajo. ⁽²¹⁾

No obstante, Hackman y Oldham (1980) reconocen que para poder completar este modelo se requiere la consideración de una serie de variables moduladoras que inciden sobre la percepción de estas características: los conocimientos y destrezas con las que cuenta la persona, una fuerte necesidad de crecimiento y la satisfacción de esa misma persona en relación con determinados elementos del entorno laboral (dinero, seguridad laboral).

1.3.2.4.2. Teoría de Motivación de Mc Clelland

David Mc Clelland ha contribuido a comprender la motivación-identificación de tres tipos de necesidades motivantes básicos.

- Necesidad de poder; ejercer influencia sobre otros
- Necesidad de afiliación; que impulsa a realizar acciones para sentirse aceptado
- Necesidad de logro; que impulsa a obtener buenos resultados en su trabajo y orienta al individuo a mejorar sus resultados

La conducta de las personas dependerá de la necesidad que quieran cubrir, puesto que varía de unas a otras. ⁽¹⁶⁾

1.3.2.4.3. Teoría de la motivación y la higiene. (Frederick Herzberg)

La hipótesis principal de Herzberg es que existen, por un lado, factores que contribuyen a la satisfacción y motivación en el trabajo y, por otro, factores que generan insatisfacción. No se trata de satisfacción e insatisfacción como términos opuestos, sino de dos conjuntos de necesidades: las necesidades relacionadas con la realización y crecimiento psicológico, y las relacionadas con el impulso de evitar el sufrimiento (las más básicas).

Los factores de crecimiento o motivadores, intrínsecos al trabajo son: la realización, el reconocimiento, el logro, el trabajo en sí, la responsabilidad, la promoción... Las personas satisfechas con su trabajo reciben una retroalimentación positiva, desarrollan capacidades y mejoran su rendimiento.

Los factores higiénicos (de evitación del descontento), extrínsecos al trabajo, son los estímulos proporcionados por el entorno del puesto de trabajo: política de la empresa, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario, seguridad.

El control de los factores higiénicos no produce satisfacción, pero previene la insatisfacción.

Según Herzberg, aparte de reducir al mínimo los factores higiénicos, la empresa debe realizar un proceso de enriquecimiento del trabajo. Esto es, diseñar el puesto de trabajo de modo que implique el

mayor reto al individuo para que pueda experimentar situaciones de logro, autoestima, promoción y autorrealización.⁽¹⁶⁾

1.3.2.4.4. Teoría de la evaluación cognitiva:

Según Deci hay conductas que surgen de una motivación intrínseca en las que el objetivo es la propia actividad. En el trabajo las necesidades de competencia y autodeterminación sirven de estímulo para una motivación intrínseca que lleva a las personas a buscar este estímulo. Las recompensas extrínsecas (el contexto del trabajo) tienen un efecto modulador, pueden satisfacer o frustrar determinadas necesidades, y cuando son insuficientes tienden a aumentar la motivación intrínseca.

Una mayor autonomía y capacidad de decisión refuerzan la motivación intrínseca hacia el trabajo.⁽¹⁶⁾

1.3.2.4.5. Teoría tradicional:

La teoría tradicional de la motivación surgió de los trabajos de Frederik W. Taylor y otros que participaron en el movimiento de la gerencia científica, que está activa a principios de este ciclo las ideas de Taylor se basaron en su creencia que los sistemas de recompensa existentes no habían sido creados para compensar a la persona por una alta producción.

La teoría tradicional de la motivación se basa en el supuesto de que el dinero es el motivador primario. En base a esta suposición, las recompensas económicas guardan relación directa con el desempeño,

pues cree que si la recompensa es suficiente, los trabajadores producirán más.⁽¹⁶⁾

1.3.2.4.6. Teoría de la Jerarquía de las Necesidades

Aunque su trabajo no se centra en el mundo laboral sí puede aplicarse y servir de explicación de la motivación en el mismo.

Según Maslow existen una serie de necesidades que se establecen de manera jerárquica (las básicas: fisiológicas y de seguridad y protección; y las superiores: de pertenencia social, de estima, y de autorrealización) cuyo deseo de satisfacerlas hace que la persona esté motivada y así dirija su conducta. Cuando una necesidad está satisfecha ya no es un elemento motivador y el sujeto busca satisfacer la siguiente necesidad.

Las necesidades no se satisfacen para siempre y la disminución en el nivel de satisfacción de una necesidad inferior hace que vuelva a ser motivadora. Por otro lado no es necesario que una necesidad esté satisfecha completamente para que se active una superior, pueden atenderse varias necesidades a la vez y algunas personas pueden alterar el orden de necesidades dando prioridad a necesidades superiores (lo que además puede variar según el momento puntual de la vida del individuo).

El comportamiento de la persona está orientado a la satisfacción de sus necesidades y por tanto realizará aquellas actividades que le procure

esa satisfacción evitando las que lo alejen de ella.

Aplicado al trabajo, una persona guiará sus acciones para cubrir estas necesidades: buscará un trabajo que le permita satisfacer sus necesidades fisiológicas, que ese trabajo sea duradero y seguro, mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo, que su trabajo sea reconocido, ser competente en el trabajo, obtener resultados de su trabajo, etc. ⁽¹⁶⁾.

1.3.2.4.7. TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS:

Creada por Víctor H. Vroom, el elemento esencial de esta teoría es que las personas se ven motivadas a llevar a cabo acciones para lograr alguna meta, en la medida en que se esperan que determinadas acciones de su parte le ayuden a lograr la meta.

Este autor argumenta que la motivación es producto del valor que una persona anticipa para una acción y de la probabilidad que percibe de lograr sus metas.

Podemos plantear la teoría de la siguiente manera

$\text{FUERZA} = \text{VALENCIA} \times \text{EXPECTATIVA}$

Donde la fuerza es la potencia de la motivación de una persona, Valencia es la fuerza de la preferencia individual respecto a un resultado y expectativa en la probabilidad de que una acción específica conduzca a un resultado deseado.⁽¹⁶⁾

1.3.2.4.8. TEORÍA DE REFORZAMIENTO.

La labor de B.F. Skinner constituye la base primordial para esta teoría, cuya idea general es que la conducta reforzada se repetirá, mientras que la que no se esfuerza tiene menos probabilidades de repetirse. Por ejemplo, si se le concede a un empleado un incremento de salario cuando su desempeño es satisfactorio, probablemente continúe esforzándose en obtener un rendimiento superior.

La teoría de reforzamiento supone que las consecuencias de la conducta de un sujeto determinan su nivel de motivación. Así pues los motivos del sujeto se consideran relativamente poco importantes es este método. ⁽¹⁶⁾

1.3.2.4.9. OTRAS TECNICAS DE MOTIVACION

El dinero, El dinero nunca puede ser ignorado como motivador, ya sea en forma de salarios, trabajo a destajo o cualquier otro incentivo como remuneraciones, bonificaciones, etc., el dinero como técnica motivadora es importante por tres consideraciones básicas; en primer lugar debemos saber que el dinero como tal es más importante para unos que para otros, así mismo por ejemplo es mucho más importante para aquellas personas que mantienen a una familia que para aquellos que solo lo emplean para cubrir necesidades superfluas. En segundo lugar el dinero es realmente usado dentro de las organizaciones como un medio para mantenerlas bien dotadas de personal, haciéndolas cada vez más competitivas y no

realmente como un motivador. Por último, debemos tener cuidado que las personas que se encuentran en niveles comparables obtengan el mismo beneficio monetario. Ya que todas las personas tienden a comprar su compensaciones con las que reciben sus compañeros.

La participación, es una forma de reconocimiento, hace referencia a la necesidad de afiliación y aceptación y sobre todo da a l individuo un sentido de realización. Así por ejemplo no cabe duda que la mayoría de las personas al ser comunicadas sobre los problemas que aquejan a la organización, tienen a la vez gran capacidad para recomendar soluciones para ellos.⁽¹⁶⁾

Todas estas teorías conforman las principales explicaciones para comprender como se puede motivar a un trabajador para que realice de manera eficiente su trabajo.

1.3.2.5. FACTORES DETERMINANTES DE LA MOTIVACION

Hay tres niveles de factores que influyen en la motivación de los trabajadores de la salud, específicamente, el nivel individual, el institucional y por último, las influencias más generales de los clientes y culturales.⁽²²⁾

1.3.2.5.1. Factores Determinantes Individuales

Existen dos dimensiones de la motivación para el trabajo al nivel individual. Primero, las metas de la persona y las de la organización

deben ser compatibles entre sí, lo que a veces se denomina el componente “lo haré” de la motivación.

En segundo lugar, los trabajadores necesitan percibir que son capaces de realizar sus tareas, lo que a veces se denomina el componente “lo puedo hacer” de la motivación.

Las metas individuales de los trabajadores, el concepto de sí mismo, como también las expectativas y la experiencia de resultados son factores determinantes e importantes de la motivación para el trabajo a nivel individual. ⁽²²⁾

1.3.2.5.2. Factores Institucionales

El papel de una organización es motivar a sus trabajadores consiste en esbozar y comunicar las metas institucionales, proporcionar los procesos y recursos para lograrlas, asegurar la retroalimentación respecto al desempeño, así como desarrollar habilidades en el personal.

Se destacan los diversos canales a través de los cuales los factores institucionales afectan la motivación laboral:

- Esfuerzos por aumentar la competencia laboral
- Provisión de recursos y procesos
- Retroalimentación o consecuencias relacionadas con el desempeño laboral
- Aspectos más indirectos como cultura laboral. ⁽²²⁾

1.3.2.5.3. Influencias Culturales y de Clientes

En las organizaciones que prestan servicios, la cultura social también afecta a los trabajadores a través de sus interacciones con los clientes. La inserción social de los trabajadores, o la medida en que se identifiquen con la comunidad que atienden y se sientan parte de ella, afecta su motivación para proporcionar un buen servicio y su deseo de ser apreciados por sus clientes. En casos en que existe una relación social entre el paciente y el trabajador, es posible que los proveedores se sientan motivados a dar un tratamiento más educado y empático. ⁽²⁾

1.3.2.6. IMPORTANCIA DE LA MOTIVACION LABORAL EN SALUD

Su importancia se deriva del hecho que la atención en salud requiere un uso intensivo de mano de obra y la calidad, eficiencia y equidad del servicio depende directamente del grado de disposición de los trabajadores para dedicarse a sus tareas. Por lo tanto el nivel de motivación laboral afecta directamente el desempeño del trabajador lo que a su vez afecta los resultados que la reforma del sector salud intenta lograr. ⁽²⁾

Así también la motivación, la satisfacción y la productividad del trabajador en la empresa se encuentran interrelacionados. Aunque tradicionalmente se ha considerado que el principal motivador del trabajador es el salario, la actividad laboral presenta asociados una gran cantidad de significados psicosociales: estructura el tiempo, regula el nivel

de vida y el status correspondiente, da un sentido de utilidad a la propia existencia, etc. ⁽²²⁾

1.3.3. SATISFACCION LABORAL

La satisfacción, se define como en apaciguamiento o cumplimiento de un deseo o necesidad.

Se entiende como Satisfacción laboral, a la manera como siente un empleado acerca de su propio trabajo. Las actitudes de una persona hacia su propio empleo reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto y expectativas acerca de experiencia futuras. Existen innumerables definiciones por lo que se puede categorizarlas dos perspectivas:

1.- Definen el concepto de Satisfacción Laboral como una actitud generalizada en relación al trabajo (BEER 1964, SALANCIK y PFEFFER 1977, HARPAZ 1983, PEIRO 1986, entre otros), atendiendo a tres componentes cognitiva (pensamientos o evaluación del objeto de acuerdo con el conocimiento), afectivas (sentimientos, emociones positivas o negativas), comportamental (predisposiciones de comportamientos de intención con relación al objeto).

2.- Hay autores que se refieren a la satisfacción laboral como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas. ⁽²²⁾

Destacándose la evolución de los conceptos que a continuación se

detallan:

SATISFACCION EN EL TRABAJO: Definiciones conceptuales	Autores	Año
Sentimientos o respuestas afectivas relativamente a aspectos específicos de la situación laboral	SMITH, KENDALL y HULLIN	1969
Un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo.	LOCKE	1976
Estado afectivo, el sentido del gustar o no en términos generales, de una determinada situación relacionada con su trabajo.	CRITES	1969
Orientación afectiva positiva para el empleo	PRICEYMULLER	1986
Respuesta emocional o afectiva con relación al trabajo	MUCHINSKY	1993
Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorable resultante de la forma como los empleados consideran su trabajo	NEWSTRONyDAVIS	1993

Fuente: Programa de Doctorat Qualitaty Processos de Inovacion Educativa (TesisDoctoral).

1.3.3.3. TEORIA

1.3.3.3.1. TEORÍA DELADISCREPANCIA

De acuerdo a Locke (1976), la satisfacción o insatisfacción con algún aspecto del puesto depende de la discrepancia entre lo que una persona percibe que está obteniendo y lo que desea. La cantidad deseada de una característica del puesto se define como la cantidad necesaria mínima para satisfacer las necesidades corrientes de la persona. ⁽²³⁾

Este autor destaca la importancia de los valores del individuo, de sus necesidades, de sus expectativas, de sus percepciones y de sus juicios, especificando consumo de lo causal como estas variables se combinan para determinar el grado de satisfacción laboral. Además, señala que para comprender las actitudes hacia el trabajo es necesario analizar los distintos factores del mismo, identificando ocho factores laborales y estrategias adecuadas: las actividades propiamente dichas, sueldo y prestaciones, las condiciones físicas del trabajo, las promociones y/o ascensos, las políticas de la empresa, las relaciones con el supervisor o jefe y las interacciones con los compañeros por último los sindicatos ⁽²⁴⁾

Por lo tanto la satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada, al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización de sus servicios internos.

1.3.3.4. FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

- Las Condiciones Físicas y/o Materiales: Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc.

Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.⁽¹⁷⁾

Sin embargo, Salvo (1996) encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a las enfermeras.⁽²⁴⁾

Según el Art. 11 (inciso d) de la Ley del enfermero peruano, la enfermera debe contar con un ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas y asimismo contar con las condiciones de Bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora.⁽²⁵⁾

- **Beneficios Laborales y Remunerativos**

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. ⁽²⁶⁾ Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores. ⁽²¹⁾

Para Vroom el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc. ⁽¹⁸⁾

Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño.

Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral. ⁽²²⁾

Así tenemos que esta situación se evidencia en los profesionales de Enfermería, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan las enfermeras por las diferencias remunerativas y horas de trabajo.

- Políticas Administrativas

Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas.

Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad.

También es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al surgimiento de prejuicios, al trato preferente y a la injusticia. ⁽²⁷⁾

Así también en nuestro medio la visión del líder conductor de los recursos humanos, es importantes para la aplicación de las políticas que estratégicamente han sido trabajadas por el Instituto de Desarrollo del Recurso Humano del Ministerio de Salud.

- Relación con la Autoridad

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. ⁽²⁸⁾

Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. ⁽¹⁾

Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la

satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder.

De acuerdo con House y Dessesley (1974) “la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura”. Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación. ⁽²³⁾

Es por ello que Krichkaew en Tailandia (1998) encontró que los estilos participativos de dirección o supervisión hacen que las enfermeras tengan un nivel más alto de satisfacción. ⁽²⁴⁾

- Relaciones Interpersonales

Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. ⁽²⁹⁾

Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo.

Trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades.

La ayuda mutua surge entre los miembros de equipo cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto.

Los equipos trabajan mejor cuando:

- Los miembros se sienten aceptados y confían uno del otro.
- Se trazan objetivos y se identifican y se aceptan las tareas claramente.
- Se pone en claro la funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente.
- Los miembros escuchan, se comunican y participan activamente.
- No existen discusiones personales.
- Los conflictos se resuelven equitativamente.
- El liderazgo es compartido.

- Los miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo.⁽³⁰⁾

En la organización del trabajo de Enfermería prevalece el modelo funcional y en forma incipiente se trata de aplicar propuestas de trabajo en equipo, del cual aún no se percibe resultados por los problemas de interacción personal que no facilita la participación y el compromiso de los profesionales en general.

- **Realización Personal**

Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente.

“Sencillamente que un hombre sano está motivado principalmente por sus necesidades de desarrollar y realizar todo su potencial y toda su capacidad” “se refiere al deseo de cumplir nuestros deseos más profundos, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia...es el deseo de ser cada vez más lo que uno es, de llegar a ser lo que uno es capaz de llegar a ser”⁽¹⁾

El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo. Las responsabilidades que debe tener son:

- Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia profesional a fin de prestar servicios de calidad. Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica.
- Mantener claros y firmes los principios y valores éticos para aplicarlos en el proceso de reflexión y toma de decisiones en la práctica cotidiana y en las instituciones que presentan dilemas éticos.
- Ser auténtica.
- Ejercer autonomía personal utilizando su capacidad crítica y analítica.
- Mantener una actitud asertiva para lograr la integridad en su actuar.
- Reconocer sus equivocaciones.
- Desarrollar y mantener coherencia entre el saber, el pensar, el decir y el actuar.
- Mantener integrada la identidad personal con la identidad profesional.
- Mantener la cultura del diálogo.⁽³¹⁾

- **Desempeño De Tareas**

Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones,⁽³²⁾ por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad

durante la realización de una actividad tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.⁽³³⁾

1.2.2.3. MANIFESTACIONES DE INSATISFACCIÓN

Los empleados manifiestan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, los empleados podrían quejarse, insubordinarse, robar bienes de las organizaciones o evadir parte de sus responsabilidades laborales. A continuación se presenta cuatro respuestas que difieren entre sí en cuanto a dos dimensiones: Afán constructivo/ destructivo y actividad / pasividad. Estos son:

Abandono La conducta dirigida a salir de la organización: Incluye la búsqueda de otro empleo y la renuncia.

Expresión el intento activo y constructivo por mejorar la situación. Incluye sugerir mejoras, analizar problemas con los supervisores y algunas formas de actividad sindical.

Lealtad la espera pasiva pero optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración “harán lo conveniente”

1.4. VARIABLES:

1.4.1. Variable independiente:

Motivación

1.4.2. Variable dependiente

Nivel de satisfacción laboral

CAPÍTULO II

2. MATERIALES Y MÉTODOS

2.2. NIVEL, TIPO Y MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo, comparativo de corte transversal, que permitió identificar el nivel de motivación y su relación con el nivel de satisfacción laboral de los profesionales asistenciales de Enfermería.

2.3. EL ÁREA DE ESTUDIO:

La presente investigación tiene como escenario las instalaciones del Hospital II Essalud Huamanga, ubicado en Jirón Pacífico S/N y el Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena ubicado en la Av. Independencia S/N de la ciudad de Ayacucho, que se encuentran en la sierra centro sur del Perú, a una altitud de 2746 msnm.

2.4. POBLACIÓN:

La población de estudio estuvo constituida por todos los profesionales asistenciales de enfermería que laboran en el Hospital II Essalud Huamanga y Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena Ayacucho 2014

2.5. MUESTRA:

Estuvo representada por 30 profesionales de enfermería que laboran en el Hospital II Essalud Huamanga y 30 profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena Ayacucho 2014. El tipo de muestreo fue no probabilístico, por conveniencia.

2.6. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

2.6.2. Criterios de inclusión:

- Profesionales de enfermería asistenciales que laboran por más de un año en las instituciones y que desearon participar en el estudio.

2.6.3. Criterios de exclusión:

- Profesionales de enfermería que laboran en el área administrativa, menos de un año en las instituciones y que no desean participar o que estén sin consentimiento informado.

2.7. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento formulario tipo cuestionario, escala Lickert. Adaptado Job Diagnostic Survey de

Hackman y Oldham que constó de 23 enunciados los que fueron dirigidos al profesional de enfermería con la finalidad de valorar la Motivación. Y el segundo fue un cuestionario tipo Lickert Modificado el cual valoró el nivel de Satisfacción laboral cuya elaboración y validación ha sido realizado por Sonia Palma Carrillo en el trabajo Satisfacción laboral SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana el cual constó de 36 enunciados dirigido al profesional de enfermería.

2.8. RECOLECCIÓN DE DATOS

Se solicitó autorización para el ingreso a los servicios asistenciales a los directores del Hospital II Essalud Huamanga y Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, con la finalidad de ejecutar el presente trabajo de investigación.

Obtenido el permiso y la autorización se procedió a encuestar a los profesionales de enfermería, previa instrucción para el llenado de las encuestas reiterándoles que es de carácter confidencial, para asegurar que todos los ítems sean respondidos adecuadamente.

Los datos fueron procesados en software para la evaluación de las encuestas de los profesionales de enfermería que laboran en los servicios asistenciales del Hospital II Essalud Huamanga y el Hospital Regional Miguel Ángel Mariscal Llerena, que tuvo como objetivo general: Determinar la motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería.

**2.9. PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESAMIENTO,
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS**

Luego de recolectado los datos fueron procesados en forma manual utilizando el programa Excel previa elaboración de la tabla de códigos y la Tabla Matriz de ambas variables Motivación y Satisfacción Laboral a fin de presentar los resultados en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación respectiva.

Para la medición de las variables motivación y satisfacción laboral se asignó el siguiente valor:

Escala de Medición	Valor	
	Positivo	Negativo
Totalmente de acuerdo	5	1
De acuerdo	4	2
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	3
Desacuerdo	2	4
Totalmente en desacuerdo	1	5

La escala de medición en las variables fue:

MOTIVACIÓN:

Altamente Motivado : 88 - 115
Medianamente motivado : 73 – 87
Desmotivado : 23 – 72

Autonomía

✓ Alto : 16 - 20
✓ Medio: 10 - 15

✓ Bajo : 4 – 9

Variedad de la tarea:

✓ Alto : 19 - 25

✓ Medio: 12 - 18

✓ Bajo : 5 – 11

Identidad de la tarea

✓ Alto : 16- 20

✓ Medio: 10- 15

✓ Bajo : 4 - 9

Importancia de la tarea

✓ Alto : 16- 20

✓ Medio: 10- 15

✓ Bajo : 4 - 9

Retroalimentación

✓ Alto : 23- 30

✓ Medio: 14 - 22

✓ Bajo : 6 - 13

SATISFACCIÓN LABORAL

Alto : 141 - 180

Medio : 115 - 140

Bajo : 36 - 114

Condiciones físicas y confort

✓ Alto : 19 - 25

✓ Medio : 12- 18

✓ Bajo : 5 - 11

Beneficios laborales y/o remuneración

✓ Alto : 16 –20

✓ Medio : 10 - 15

✓ Bajo : 4 - 9

Políticas administrativas

✓ Alto : 19 -25

✓ Medio : 12- 18

✓ Bajo : 5 – 11

Realización personal

✓ Alto : 23 - 30

✓ Medio : 14 - 22

✓ Bajo : 6 – 13

Desempeño de tareas

✓ Alto : 23 - 30

✓ Medio : 14 - 22

✓ Bajo : 6 – 13

Relación con la autoridad

✓ Alto : 23 - 30

✓ Medio : 14 - 22

✓ Bajo : 6 – 13

Relaciones interpersonales

- ✓ Alto : 16 –20
- ✓ Medio: 10 - 15
- ✓ Bajo : 4 - 9

CAPÍTULO III

RESULTADOS

TABLA N° 1A
MOTIVACIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL ASISTENCIAL DE
ENFERMERÍA EN LOS HOSPITALES ESSALUD Y MIGUEL ANGEL
MARISCAL LLERENA, AYACUCHO 2014

MOTIVACIÓN LABORAL	ESSALUD		HOSPITAL MIGUEL ANGEL MARISCAL LLERENA	
	Nº	%	Nº	%
Alt. Motivado	7	23,3	1	3,3
Med. Motivado	22	73,3	21	70,0
Desmotivado	1	3,3	8	26,7
TOTAL	30	100	30	100

Fuente: instrumento aplicado a los profesionales de enfermería –ESSALUD-HRA-2014

Respecto a la motivación del profesional asistencial de enfermería que labora en el Hospital II Essalud Huamanga, del 100% de la muestra, el 73,3% manifiestan estar medianamente motivados, 23.3% altamente motivados y 3.3% desmotivados. En cuanto profesional de enfermería que labora en el Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena, del 100% de la muestra, el 70% manifiestan estar medianamente motivados, 26,7% desmotivados y 3,3% altamente motivados.

TABLA N° 1B
FACTORES DETERMINANTES DE LA MOTIVACIÓN LABORAL DE
LOS PROFESIONALES ASISTENCIALES DE ENFERMERÍA EN LOS
HOSPITALES ESSALUD Y MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA,
AYACUCHO 2014.

Dimensiones motivacionales	ESSALUD								HOSPITAL MIGUEL ANGEL MARISCAL LLERENA							
	Alto		Medio		Bajo		Total		Alto		Medio		Bajo		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Autonomía	12	40,0	18	60,0	0	0,0	30	100	13	43,3	17	56,7	0	0,0	30	100
Variedad	15	50,0	15	50,0	0	0,0	30	100	11	36,7	19	63,3	0	0,0	30	100
Identidad	13	43,3	17	56,7	0	0,0	30	100	20	66,7	10	33,3	0	0,0	30	100
Importancia	25	83,3	5	16,7	0	0,0	30	100	20	66,7	10	33,3	0	0,0	30	100
Retroaliment.	5	16,7	21	70,0	4	13,3	30	100	0	0,0	13	43,3	17	56,7	30	100

Fuente: instrumento aplicado a los profesionales de enfermería –ESSALUD-HRA-2014

En el presente cuadro estadístico comparativo se observa que los factores relacionados a estar medianamente motivadas a cumplir sus tareas, en profesionales asistenciales de enfermería en el ESSALUD están relacionados a la retroalimentación sobre el desempeño de tareas (70,0%), autonomía para tomar decisiones con sus tareas (60%), identidad de tarea (57,7%) y variedad de la tarea (50 %); de manera similar en el H.M.A.M.LL. están relacionados Variedad de la tarea (63,3%), autonomía para tomar decisiones en sus tareas (56,7 %) y retroalimentación sobre el desempeño de tareas(43,3%); mientras en los profesionales altamente motivados, en Essalud (23,3%) están

relacionados con los factores de importancia de la tarea (83,3%), variedad de la tarea (50,0%), identidad de la tarea (43,3%) y autonomía (40,0%); y en H.M.A.M.LL. los factores motivacionales fueron identidad e importancia (66,7% respectivamente). Finalmente en profesionales con bajo nivel motivacional priman la retroalimentación: Hospital Essalud 3,3% y H.M.A.M.LL. 56,7%.

TABLA N° 2A

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL ASISTENCIAL DE ENFERMERÍA EN LOS HOSPITALES ESSALUD Y MIGUEL ANGEL MARISCAL LLERENA, AYACUCHO 2014

NIVEL DE SATISFACCIÓN	ESSALUD		HOSPITAL MIGUEL ANGEL MARISCAL LLERENA	
	Nº	%	Nº	%
Alto	4	13,3	1	3,3
Medio	25	83,3	19	63,3
Bajo	1	3,3	10	33,3
Total	30	100	30	100

Fuente: instrumento aplicado a los profesionales de enfermería –ESSALUD-HRA-2014

En cuanto a la satisfacción laboral del profesional asistencial de enfermería que labora en el Hospital II Essalud Huamanga, se observa que del 100% de la muestra, el 83,3% expresan un nivel de satisfacción medio, 13,3 % alto y 3.3% bajo. Respecto al profesional asistencial de enfermería que labora en el Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena, se observa que del 100% de los participantes del estudio, el 63,3% revela un nivel de satisfacción media, 33.3% bajo y el 3,3 % alto.

TABLA N° 2B
FACTORES DETERMINANTES DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS
PROFESIONALES ASISTENCIALES DE ENFERMERÍA EN LOS
HOSPITALES ESSALUD Y MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA,
AYACUCHO 2014.

Dimensiones satisfacción aboral	ESSALUD								HOSPITAL MIGUEL ANGEL MARISCAL LLERENA							
	Alto		Medio		Bajo		Total		Alto		Medio		Bajo		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Cond. Físic	15	50,0	10	33,3	5	16,7	30	100	2	6,7	21	70,0	7	23,3	30	100
Ben. Lab. Re	2	6,7	20	66,7	8	26,7	30	100	0	0,0	14	46,7	16	53,3	30	100
Pol. Adm	3	10,0	24	80,0	3	10,0	30	100	3	10,0	24	80,0	3	10,0	30	100
Real. Pers	28	93,3	2	6,7	0	0,0	30	100	29	96,7	1	3,3	0	0,0	30	100
DesempTar	30	100	0	0,0	0	0,0	30	100	30	100	0	0,0	0	0,0	30	100
Relac. Aut	5	16,7	22	73,3	3	10,0	30	100	4	13,3	21	70,0	5	16,7	30	100
Rel. Interp	15	50,0	13	43,3	2	6,7	30	100	6	20,0	22	73,3	2	6,7	30	100

Fuente: instrumento aplicado a los profesionales de enfermería –ESSALUD-HRA-2014

En el presente cuadro estadístico comparativo se observa entre los factores que generaron un nivel medio de satisfacción laboral en el Essaludson las Políticas administrativas (80.0%), las relaciones laborales con las autoridades (73,3%), beneficios laborales y remuneración (66,7%), y mientras en H.M.A.M.LL están relacionados a las políticas administrativas (80,0%), las condiciones físicas/ comodidad que ofrece la institución y relaciones laborales con las autoridades (70.0% respectivamente), Mientras los factores que generaron alta satisfacción laboral, en los enfermeros(as) del Essalud están relacionados al desempeño en trabajo (100%), realización personal (93,3%), condiciones

física/comodidad y relaciones interpersonales (50,0% respectivamente); y en los profesionales del H.M.A.M.LL. Están ligados al desempeño en el trabajo 100% y realización personal (96,7%). Finalmente factores que generaron satisfacción baja son los beneficios laborales/ remuneración en el Essalud (26,7%) y en el H.M.A.M.LL.(53,3%)

TABLA N° 03

MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL ASISTENCIAL DE ENFERMERIA EN LOS HOSPITALES ESSALUD Y MIGUEL ANGEL MARISCAL LLERENA, AYACUCHO 2014

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL																
Motivación laboral	ESSALUD								HOSPITAL MIGUEL ANGEL MARISCAL LLERENA							
	ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL		ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	N	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Alt. Motivado	4	13,3	3	10,0	0	0,0	7	23,3	1	3,3	0	0,0	0	0,0	1	3,3
Med. Motivado	0	0,0	21	70,0	1	3,3	22	73,3	0	0,0	17	56,6	4	13,3	21	70,0
Desmotivado	0	0,0	1	3,3	0	0,0	1	3,3	0	0,0	2	6,6	6	20,0	8	26,7
TOTAL	4	13,3	25	83,3	1	3,3	30	100	1	3,3	19	63,3	10	33,3	30	100

Fuente: instrumento aplicado a los profesionales de enfermería –ESSALUD-HRA-2014

En la tabla que antecede sobre la motivación y su relación con el nivel de satisfacción laboral del **profesional asistencial de enfermería del Hospital II Essalud Huamanga**, se evidencia que del 100% de la muestra, el **73,3%** se encuentra medianamente motivado, de las cuales el 70% exteriorizan satisfacción laboral medio y el 3,3% bajo; el **23,3%** se encuentran altamente motivados, de las cuales el 13,3% presentan un nivel alto de satisfacción laboral y el 10% medio; y el **3,3%** están desmotivados y manifiestan un nivel de satisfacción laboral medio. En relación a los profesionales que laboran en el **Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena** se observó que del total de la muestra, el **70%** se encuentra medianamente motivados, de las cuales el 56,6% manifiestan

un nivel de satisfacción laboral medio y el 13,3% bajo; **el 26,7%** están desmotivados, de las cuales el 20% expresan un nivel de satisfacción laboral bajo y el 6,6 % medio; **el 3,3%** se encuentran altamente motivados y a la vez exteriorizan un nivel de satisfacción bajo.

Tras la aplicación de la prueba estadística de coeficiente de asociación de SPEARMAN en el grupo muestral del Hospital II Essalud Huamanga, se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, buena y directamente proporcional entre la relación de la motivación y el nivel de satisfacción laboral en los profesionales asistenciales de enfermería de dicho hospital ($Rho=0,693$, $p<0.05$).

En la aplicación de la prueba estadística de coeficiente de asociación de SPEARMAN en el grupo muestral del Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena, se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre la relación de la motivación y el nivel de satisfacción laboral en los profesionales asistenciales de enfermería de dicho hospital ($Rho=0,594$, $p<0.05$).

CAPITULO IV

DISCUSIÓN

La motivación laboral es un proceso mediante el cual un trabajador, impulsado por fuerzas internas o que actúan sobre él, inicia, dirige y mantiene una conducta orientada a alcanzar determinados incentivos que le permitan la satisfacción de sus necesidades, mientras simultáneamente intenta alcanzar las metas de la organización.

Con respecto del nivel de motivación del profesional de enfermería en las instituciones de Essalud y Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena (H.M.A.M.LL.) (Cuadro 1A y 1B), se halló profesionales medianamente motivadas a cumplir sus tareas, en ESSALUD (73,3%)destacándose los factores retroalimentación, desempeño en el trabajo, autonomía para tomar decisiones con sus tareas, identidad de tarea y variedad de la tarea; de manera similar en H.M.A.M.LL. (70.0 %) se encuentran medianamente motivados relacionado a los factores de variedad de la

tarea, autonomía y retroalimentación; mientras los profesionales altamente motivados, en Essalud (23,3%) están influenciados por los factores de importancia de la tarea, variedad de la tarea, identidad de la tarea y autonomía y en H.M.A.M.LL. (3,3%) motivados por los factores motivacionales de identidad e importancia. Finalmente en profesionales con bajo nivel motivacional del H.M.A.M.LL. (26,7%) primó como factor desmotivador la falta de retroalimentación y en Essalud (3,3 %) como factor desmotivador la variedad e importancia de las tareas; similares resultados fueron reportados por EGUSQUIZA, L. (2003) en estudio "Motivación y Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño"; en la que demostró que, "El mayor porcentaje de la enfermeras se sienten poco motivadas (50%) mientras que el (30%) no está motivado y un (20%) motivadas."⁽¹²⁾

Por su parte, Vásquez Sosa, S., en trabajo de tesis "Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006"; concluyó que 48% de profesionales de Enfermería tienen un nivel medio de motivación, siendo las dimensiones identidad y autonomía las más significativas, mientras que las dimensiones retroalimentación, importancia y variedad de la tarea, caracterizan el nivel de motivación baja.⁽¹¹⁾

Por otra parte, FLORES (2006), en trabajo de investigación “Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral de la Enfermera Asistencial. Hospital Guillermo Almenara Irigoyen”, reportó que la motivación el personal de enfermería, entre los más significativos tenemos con respecto a que la remuneración es desmotivante(70%) y motivante (30%).

RÍOS (1998) El mayor número de enfermeras tiene motivación laboral de tipo intrínseca, destacándose el factor de reconocimiento y en menor se encuentra la responsabilidad inherente al trabajo. En el desarrollo profesional se observó que el mayor porcentaje tuvo un desarrollo no adecuado siendo el más significado el factor de desarrollo cognoscitivo. ⁽¹⁴⁾

Después de una amplia revisión de las definiciones de motivación, entendemos que la motivación se relaciona con la conducta del trabajador y su rendimiento, implica la direccionalidad hacia una o varias metas personales o institucionales. El proceso de motivación se inicia cuando ante un estímulo surge una necesidad, se emprende entonces la búsqueda del camino que satisfaga dicha necesidad y se establecen unas metas que dirigen la conducta. Este proceso se relaciona directamente con la satisfacción, que aparece al lograr la consecución de objetivos. En el Hospital Essalud y Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena más de $\frac{3}{4}$ partes de profesionales de enfermería se encuentran medianamente

motivada a lograr metas personales e institucionales; hecho que viene repercutiendo en la calidad de atención en servicios de salud.

De acuerdo al análisis de los resultados del presente trabajo y los hallazgos de los autores citados se deduce que un promedio de $\frac{3}{4}$ partes de la población profesional de enfermería de Essalud y Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena (H.M.A.M.LL) como efecto de las dimensiones motivacionales extrínsecos (retroalimentación, desempeño, autonomía, variedad de la tarea) se encuentran medianamente motivados a lograr metas personales e institucionales.

Con respecto al nivel de satisfacción laboral y factores relacionados en profesional asistencial de enfermería (Cuadro 2 A Y 2 B), se identifica enfermeras medianamente satisfechos en Essalud (83,3%), influenciados principalmente por los factores: políticas administrativas (80,0%), dificultades en la relación con sus jefes y autoridades (73,3%), beneficios laborales y remuneración percibida (66,7%); y en H.M.A.M.LL profesionales medianamente satisfechos en comparación a Essalud es menor (63,3%), influenciado por factores políticas administrativas (80,0%), condiciones físicas (con instalaciones defectuosas, equipos biomédicos deterioradas, etc) y relación dificultosa con autoridades (70,0%). Mientras enfermeros(as) con alta satisfacción laboral, en Essalud (13,3%), generados por desempeño en trabajo (100,0%), mantener buenas relaciones interpersonales con sus autoridades y compañeros de trabajo (93,3 %) y por condiciones físicas en

el trabajo cómodos y seguros (50,0%); a diferencia que en H.M.A.M.LL, con alta satisfacción es solo(3,3%), influenciados principalmente por desempeño en trabajo (100.0%) y buenas relaciones personales con sus jefes y pares (96,7%). Finalmente enfermeras con baja satisfacción o insatisfacción, en H.M.A.M.LL. (33,3%) relacionados principalmente con factores: por beneficios laborales y remuneración que no corresponden a la labor que realizan; y en Essalud (3,3%) relacionados con beneficios laborales y remuneración discordantes para labor que se realiza; resultados similares fueron reportados en las investigaciones: VÁSQUEZ, en trabajo de investigación motivación y satisfacción laboral de Enfermeras Hospital Arzobispo Loayza - lima, 2007; mostró, que el (54%) de las/os profesionales de Enfermería presentan un nivel medio de satisfacción, siendo los factores que alcanzaron mayor valor porcentual: desempeño de tareas o realizar su trabajo, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos. Seguido por 25% satisfacción alto y 21.2% baja satisfacción. ⁽¹¹⁾

GONZÁLES (2008) en el estudio "Determinantes de la satisfacción en el trabajo de las enfermeras comunitarias de la DISA V, Lima; concluyó que el 56,0% del personal presentó un nivel medio de satisfacción en el trabajo, destacándose el factor reconocimiento laboral la mayor proporción con 62,9% y remuneración económica 49,4%. Seguido por 23% insatisfecho y el 21% satisfecho. ⁽⁹⁾

FLORES y Colab (2006) en un estudio sobre motivación y

satisfacción laboral de Enfermeras en Hospital Guillermo Almenara, hallaron, que 47.5% de profesionales de enfermería expresan poca satisfacción laboral, relacionados principalmente a la remuneración que percibe en un 74%, el ambiente de trabajo en el que se desenvuelve 88%, la calidad del material de trabajo 63%, disponibilidad de material de protección 81%, las oportunidades de sobresalir en su actual trabajo 58%, la posibilidad de ascenso 60%, con la forma de actuación de su superior 63%. ⁽¹³⁾

RAMOS, en estudio realizado sobre “Grados de Satisfacción Laboral de la Enfermera en las unidades productivas de Servicios de Salud en Puno”. 2003. Concluyó “Parcial insatisfacción en lo que se refiere a condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, las relaciones sociales, relación frente a la autoridad, necesidad de autorrealización y políticas administrativas”. ⁽³¹⁾

ORTIZ y Colab., en investigación realizado “Identidad Profesional y su relación con la satisfacción laboral en las enfermeras asistenciales nombradas que laboran en el hospital Nacional Arzobispo Loayza - Lima - 2004”, hallaron que, “El 52.2% de enfermeras nombradas presentaron un nivel alto de identidad profesional y un nivel medio de satisfacción laboral.” ⁽³⁵⁾

Consejo Internacional de Enfermeras, en estudio realizado a 1000 enfermeras escogidas al azar de 11 Países de Europa, América del norte,

Asia y África en 2007; concluyó que a 50% les gusta su trabajo; de ello, solo el 25% consideran positivo sus condiciones laborales. Mientras la gran mayoría de las enfermeras consideran como aspectos negativos del trabajo: tiempo demasiado escaso para cuidar a los pacientes, trabajo excesivo, trabajo no reconocido socialmente, escasez de personal, salarios bajos y condiciones de trabajo deficientes. ⁽³⁶⁾

FERNÁNDEZ, en estudio sobre “Nivel de satisfacción laboral en Enfermeras de Hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile, 2003” demostró que las enfermeras hospitalarias se encuentran sólo levemente satisfechas en su trabajo, indicando mayor satisfacción las enfermeras de los hospitales privados. Las condiciones físicas del trabajo se destacan por ser un factor de insatisfacción para las enfermeras hospitalarias, principalmente para las del sector público. Los factores remuneraciones, promociones y/o ascensos son aquellos con los que se encuentran más insatisfechas las enfermeras de ambos grupos. La interacción con sus pares, su supervisor y las actividades que realizan son aquellos factores con los cuales obtienen mayor satisfacción. ⁽²⁴⁾

MOYA, en estudio sobre “Motivación y satisfacción de los Profesionales de Enfermería en Área Quirúrgica. E.U. – Universidad de Cantabria, 2011”, demostró, que el mayor porcentaje de enfermeras se encuentran insatisfechas relacionados con características extrínsecas de presión en el trabajo y estatus; mientras algunas enfermeras están

satisfechas relacionada con el factor de relación interpersonal con los compañeros.⁽³⁷⁾

EGUSQUIZA, en estudio “Motivación y Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño, Lima, 2003”; llegó a concluir que 40% no estaban satisfechos, 35% ligeramente satisfecho, 15% satisfecho y un 10% muy satisfecho.”

Consejo General de Enfermería (1998), un estudio realizado en España identificó en cuanto a satisfacción y motivación laboral del profesional de Enfermería en 3337 Enfermeras”, que a la mayoría de las Enfermeras su actividad profesional les satisfacía en cuanto a la relación con el paciente y los cuidados que ejercen, pero las condiciones de trabajo acaban desmotivando al profesional: salarios, sobrecarga de actividades, turnos, horarios, reconocimiento social de la profesión.”⁽³⁸⁾

En Chile, Parra (2002) y Zúñiga (2002) pudieron constatar en sus respectivas investigaciones, que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras era leve, encontrando gran insatisfacción en sus remuneraciones y en las políticas de promoción y ascenso de sus instituciones. Krichkaew, en Tailandia, encontró el mismo resultado.⁽³⁹⁾⁽⁴⁰⁾

AVENDAÑO y Col., en Chile (1997) señalan que dentro de las características de las condiciones de trabajo de las enfermeras se encuentran las siguientes: altas cargas físicas, exposición constante a

contaminantes físicos, químicos y biológicos, como también a accidentes. Por otra reportó que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a las enfermeras. ⁽⁴¹⁾

ROBBINS (2003) en México, encontró que el factor de insatisfacción en ambos grupos de enfermeras son las remuneraciones, sobre las cuales ellas manifiestan claramente su descontento, aunque más marcadamente en las enfermeras de los hospitales públicos, quienes presentan diferencias altamente significativas en este aspecto con las enfermeras de los hospitales privados. Ambos grupos de enfermeras consideran sus remuneraciones malas, injustas y menores de lo que merecen. ⁽¹⁷⁾

LOCKE, (1976) manifiesta que el dinero es valorado como un símbolo de realización, de reconocimiento, de status o como forma de obtener otros valores, como seguridad o libertad de acción, además de ser un punto de referencia por medio del cual los empleados comparan su valor con otros. ⁽⁴²⁾

Los resultados de las investigaciones realizadas sobre satisfacción laboral del profesional de enfermería y factores relacionados en Norteamérica, países europeos, africanas, asiáticas y latinas como México, Chile, Venezuela, Brasil , Perú y otros; en su mayoría concuerdan

y no distan con los resultados del presente trabajo de investigación, en que la mayor cantidad de profesionales de Enfermería se encuentran *medianamente* satisfechos, seguido por profesionales insatisfechos con el labor que desempeña; relacionados a los siguientes factores: salarios injustos que no responde para el trabajo que se realiza, faltadereconocimiento socialdeltrabajo de la profesión, sobrecarga de actividades, políticas administrativas inadecuadas (asensos, capacitaciones, turnos, horarios de trabajo, comodidad en centro de trabajo a comparación con la profesión médica), exposición a riesgos (químicos, físicos y biológicos). Porcentaje mínimo de profesionales se encuentran satisfecho relacionado principalmente a factores: participación en cargos de dirección, supervisión, mantener buenas relaciones interpersonalescon sus pares, los supervisor, etc., y finalmente por contar con un trabajo seguro. Frente a esta realidad mundial del profesional de Enfermería es necesario y urgente hacer un punto de quiebre de análisis, reflexión y propuesta; puesto que un “empleado insatisfecho tiende a sufrir todo tipo de problemas de salud, tales como: cefaleas, problemas de salud mental, cardiopatías y accidentes vasculares cerebrales, depresión, entre otros. Estos problemas provocarán baja calidad de atención al usuario, ausentismo, rotación de personal, gastos médicos para el trabajador y costos para las instituciones empleadoras, los cuales van en desmedro de la organización; es decir, repercute inevitablemente en forma negativas, tanto en la salud del personal, en la labor que

desempeñada, en los pacientes, finalmente en la sociedad donde vivimos. Pero mientras con satisfacción laboral constituye bienestar en el trabajador, longevidad, de adhesión a la institución, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social". Estos aspectos son especialmente relevantes en los profesionales del área de la salud y en especial de las enfermeras, pues ellas deben cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo, y entregar una atención de buena calidad. Para ello deben estar bien y satisfechas en su trabajo. Por tanto, es urgente que los Colegios Profesionales, los Gobiernos Regionales y de la República planteen las propuestas de solución.⁽⁴³⁾

De acuerdo al análisis de los resultados del presente trabajo y los hallazgos de los autores citado, se infiere que el mayor porcentaje de Profesionales de Enfermeras se encuentran medianamente satisfechas en ambas instituciones Essalud (83,3%) y Hospital Miguel Ángel Llerena(63,3%), relacionado a factores: políticas administrativas inadecuadas (asensos, capacitaciones, turnos, horario), relaciones medianamente deterioradas con las autoridades, Jefes y sus pares, remuneraciones malas, injustas que no compensan para el trabajo que se realiza, y condiciones físicas del ambiente de trabajo (sobrecarga de actividades, exposición a contaminantes físicos, químicos y biológicos, falta comodidad en centro de trabajo a comparación con la profesión médica), estos 2 últimos factores principalmente en el Hospital

público. Profesionales insatisfechos en Hospital (33,3 %) relacionado a factores a salarios injusto para la labor que se realiza y falta de otros beneficios; mientras en Essalud profesionales insatisfechos es solo un mínimo de 3,3%. Muy satisfechos en Essalud (13,3%) y en Hospital Miguel ángel Llerena (3,3%) relacionados a factores: desempeño en trabajo, buenas relaciones interpersonales con sus autoridades y compañeros de trabajo; y finalmente condición física de trabajo cómodo y seguro especialmente para las enfermeras de Essalud.

Con respecto a la relación entre motivación y satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Hospital Essalud y Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena (Cuadro N°03) se demuestra que en ambas Instituciones los profesionales de enfermería medianamente motivados, se encuentran también medianamente satisfechos con la labor que realizan, y a mayor motivación en Essalud mayor satisfacción y mayor desmotivación en H.M.A.M.LL mayor insatisfacción durante la labor que desempeña; al respecto de manera similar, Vásquez (2006), en estudio, Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006, concluye que existe relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral de las/os profesionales de Enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, a través, de la prueba estadística Ji^2 , cuyos resultados fueron X^2 Calculado = 24.36 y X^2 Tabulado = 7.815, por lo que se rechazó la hipótesis nula.⁽¹¹⁾

Del mismo modo OCHOA (2007), en su trabajo de investigación sobre “Satisfacción en enfermeros oncológicos”, demuestra que el grado de satisfacción relacionado con la motivación en la labor que realizan estos enfermeros es muy bueno, lo que les permite a la generalidad de los casos estudiados sentirse a gusto con el trabajo que desempeñan. ⁽⁴⁴⁾

Por otra parte CHACPI y otros, en estudio sobre: Relación entre motivación y satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales del servicio de emergencias del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, Perú, 2000”. Llegaron a la conclusión de que los profesionales de enfermería que participaron en el estudio, como consecuencia de motivadores extrínsecos (condiciones de trabajo, compensación económica, medidas de protección, recursos materiales inadecuados), tienen un bajo nivel de satisfacción laboral. ⁽⁴⁵⁾

De acuerdo al análisis de los resultados del presente trabajo de investigación y los hallazgos de los autores citados se colige, que existe relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral de las/os profesionales de Enfermería del Hospital Essalud y Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena. Resultado de esta investigación se ratificado tras la aplicación de la prueba estadística de coeficiente de asociación de SPEARMAN, que en el grupo muestral del Hospital II Essalud Huamanga se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, buena y directamente proporcional entre la relación de la motivación y el nivel de satisfacción laboral en los profesionales

asistenciales de enfermería de dicho hospital ($Rho=0,693$, $p<0.05$) y del mismo modo en el grupo muestral de Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena se encontró una relación lineal estadísticamente significativa, moderada y directamente proporcional entre la relación de la motivación y el nivel de satisfacción laboral en los profesionales asistenciales de enfermería de dicho hospital ($Rho=0,594$, $p<0.05$). Por lo que se acepta la hipótesis.

CONCLUSIONES

1. Un promedio de $\frac{3}{4}$ partes de la población profesional de enfermería del Hospital Essalud y Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena, relacionados factores (retroalimentación, desempeño, autonomía, variedad de la tarea) se encuentran medianamente motivados a lograr metas personales e institucionales.
2. Mayor porcentaje de Profesionales de Enfermeras se encuentran medianamente satisfechas en ambas instituciones, Essalud (83,3%) y Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena(63,3%), relacionado a factores: políticas administrativas inadecuadas (asensos, capacitaciones, turnos, horario), relaciones interpersonales medianamente deterioradas con las autoridades, jefes y sus pares, remuneraciones injustas que no compensan para el trabajo que se realiza, y condiciones físicas del ambiente de trabajo (sobrecarga de actividades, exposición a contaminantes físicos, químicos y biológicos, falta de comodidad en centro de trabajo a comparación con la profesión médica), estos 2 últimos factores principalmente en el Hospital público.
3. Profesionales insatisfechos en Hospital Mariscal Llerena (33,3 %) relacionado a factores: salarios injusto para la labor que se realiza y la no existencia de otros beneficios y en Essalud solo un mínimo de 3,3%. Muy satisfechos en Essalud (13,3%) y en Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena solo (3,3%) relacionados a factores: desempeño en

trabajo, buenas relaciones interpersonales con sus autoridades y compañeros de trabajo; y finalmente condición física de trabajo cómodo y seguro especialmente para las enfermeras del Hospital Essalud de Huamanga.

4. Existe relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral de los profesionales asistenciales de Enfermería del Hospital Essalud y Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena, ratificado con prueba estadística de coeficiente de asociación de SPEARMAN, cuyos resultados fueron en el grupo muestral del Hospital II Essalud Huamanga ($Rho=0,693$, $p<0.05$) y Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena ($Rho=0,594$, $p<0.05$). Por lo que se acepta la hipótesis.

RECOMENDACIONES

1. Al Departamento de Enfermería del Hospital II Essalud Huamanga y Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena, utilice la información del presente estudio para implementar el proceso de gestión de recursos humanos, que considere estrategias orientadas a superar las dimensiones que se encuentran con un nivel medio de motivación, así como, los factores que determina la satisfacción laboral del profesional de enfermería
2. Es necesario que ambas instituciones respecto a la dimensión de retroalimentación se problematice entre las/ os profesionales de Enfermería y la Supervisión por ser un punto débil respecto a la frecuencia, calidad y veracidad de la información sobre el desempeño del personal a su cargo.
3. A la Dirección del Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena brindar un ambiente adecuado y cómodo pues el profesional pasa la tercera parte de su vida en su centro de trabajo. Así también facilitar los materiales necesarios para la atención del paciente.
4. A la jefatura de Enfermería del Hospital II Essalud Huamanga y Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena, mejorar a través de talleres la calidad de las relaciones interpersonales entre cada profesional y sus superiores.

5. Fortalecer la calidad profesional y de asistencia mediante la capacitación y actualización permanente, que sirve a su vez de estímulos para los mismos profesionales.
6. Al Colegio Profesional de Enfermería, elaborar propuesta proyecto de Ley abarcando otros campos más liberales de modo se logre mejorar la situación económica y reconocimiento social de la profesión.
7. A la Facultad de Enfermería, buscar mecanismos para seleccionar en examen de admisión postulantes con vocación y/o buscar mecanismos a que los estudiantes sin vocación pasen a otras carreras durante los primeros años de estudio.
8. Realizar estudios de enfoque cualitativo en el que se tome en cuenta las expectativas laborales y la salud física y psicológica del profesional.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. López J. Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. Gestión en el Tercer Milenio. Rev de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM. 2005 NO 15. Vol. (8). Julio, pp.26
2. Cartilla de Políticas (PHR)
3. Price J, Mueller C. Professional turnover. The case for nurses. Iowa State: University Press Ames; 1981.
4. Spector P. Job satisfaction application, assessment causes, and consequences. London: SAGE; 1997.
5. Ministerio de Salud. Encuesta de satisfacción del personal de salud; 2002.
6. Linares S. y León K. "Motivación de las profesionales de enfermería y la incidencia en el rendimiento laboral que laboran en el Ambulatorio Dr. Luis Guada Lacau, ubicado en Naguanagua – Carabobo, 2011."
7. Torres Z. Relación entre la motivación al trabajo y el rendimiento laboral del profesional de enfermería del Hospital de Yarinacocha, Pucallpa – Perú 2005"[Tesis de titulación].Pucallpa.
8. Jose R. Satisfacción laboral. México 2006.[Internet] Disponible en http://edumed.imss.gob.mx/edumed/rev_med/pdf/gra_art/A823.pdf
9. González. D, Loconi. C. y otros "Determinantes de la satisfacción en el trabajo de las enfermeras comunitarias de la DISA V, Lima Perú 2007– 2008"

10. Quicaño M. Grado de satisfacción laboral del personal de salud asistencial en los servicios críticos del Hospital Regional de Ayacucho. 2003. [Tesis de titulación]. Ayacucho: Facultad de Enfermería de la UNSCH.
11. Vásquez S. Nivel de Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2007." [Tesis de titulación]. Lima.
12. Egusquiza L. Motivación y Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño, 2003". [Tesis de titulación]. Lima.
13. Flores D, Guerrero R, Saavedra Y. Relación entre motivación y satisfacción laboral de la enfermera asistencial. Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, 2006. [Tesis de titulación]. Lima.
14. Rios R. Motivación laboral de la Enfermeras asistenciales y la relación con su desarrollo profesional en el Hospital Nacional Cayetano Heredia, 1998. [Tesis de titulación]. Lima
15. Lope D. Y Ventura S. Clima organizacional y su relación con el grado de satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales del hospital regional de Ayacucho 2008. [Tesis de titulación]. Ayacucho: Facultad de Enfermería de la UNSCH.
16. Vía M. Motivación y liderazgo. CONCYTEC – Lima Perú. I tomo 1989

17. Robbins P. Stephen. Comportamiento organizacional conceptos, controversias y aplicaciones. 6ta Edición. Editorial Prentice may hispanoamericana. México.2003
18. Gonzales Martín. Comportamiento organizacional un enfoque Latinoamericano. México. 2001
19. Álvarez C. "Motivación laboral en un servicio de urgencias hospitalario". Enfermería Clínica. 2003 N O 01 Vol. (13) Enero - Febrero, pp.23
20. Hellriegel D. Comportamiento organizacional. 10^{ma} ed. Interamericana Thomson Editores. México 2004
21. Davis K. Comportamiento Humano en el Trabajo. 11^{ava}.ed. McGraw Hill interamericana. México. 2003
22. Cavalcante J. Programa de DoctoratQualitat y Processos de Inovació Educativa (Tesis Doctoral). Bahía – Brasil. 2004.
23. Kenneth W. Conducta organizacional y psicología del personal. Compañía Editorial Continental. SA México 1990.
24. Fernández B. y Paravic T. "Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de Hospitales públicos y privados de la Provincia de Concepción, Chile". Ciencia y Enfermería IX (12): 5765, 2003.
25. Reglamento de la Ley del trabajo de la enfermera profesional Peruano
26. Werther W. Administración de personal y recursos humanos 5^{ta}ed. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana. México 2000

27. Marriner A. Administración y liderazgo en enfermería. 5^{ta}.Ed. España. Editorial Mosby – Doyma Libros. 1996.
28. Palma S. “Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana”. Universidad Ricardo Palma 1999, Vol. IX N O 1, 27 – 34
29. Ministerio de Salud. Manual de relaciones interpersonales. Proyecto Salud y Nutrición Básica. 1996
30. Fundación K. Programa de fortalecimiento de servicios de salud. 100 consejos para una mejor gestión. Washington D.C 1993
31. Ramos N. Grados de Satisfacción laboral de las enfermeras en las unidades productivas de servicios de salud en Puno”. (Tesis de Maestría). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2003
32. Urbina O, Soler S. y Otero M. Identificación de competencias en el profesional de enfermería del servicio de neonatología”. [Internet] Disponible en <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v19n2/ems05205.pdf>
33. Ayala S. Gutiérrez M, Peña N. y otros “Desempeño profesional de los egresados de Escuelas de Enfermería en Nuevo León” [Internet] Disponible en: www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/44B9113F-593E-4B6E-94FE-D94B51E98C33/0/RE01Vol12Art_03.pdf
34. Koontz H. Administración una perspectiva global. 11^{ava}. ed. Editorial Mc. Graw – Hill Interamericana. México 1998

35. Ortiz N. y Col. Identidad Profesional y su relación con la satisfacción laboral en las enfermeras asistenciales nombradas que laboran en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza (Tesis de Licenciatura). Lima:Universidad Particular Cayetano Heredia Lima .2004
36. Consejo internacional de Enfermeras, en estudio realizado a 1000 enfermeras escogidas al azar de 11 Países de Europa, América del norte, Asia y África en 2007. Boletín Electrónico Diario Enfermero, N° 131. [Internet]2007.Disponible en: <<http://www.cqe.enfermundi.com>> (Consultado el 18 de agosto de 2014)
37. Moya S. Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería: Investigación Aplicada en una Área Quirúrgica de Enfermería[Tesis de grado].E.U:Universidad de Cantabria-2011.
38. Consejo General de Enfermería. Libro blanco de enfermería: la aportación de la enfermería a la salud de los españoles. Madrid-España 1998:
39. Parra, S. Satisfacción laboral de las(os) enfermeras(os) que trabajan en el servicio de atención médica de urgencia (SAMU) en la Región Metropolitana y VIII Región de Chile. (2002). [Tesis para optar grado de Magister en enfermería Comunitaria] Universidad de Concepción, Chile.
40. Zúñiga, Y. Nivel de satisfacción laboral de las enfermeras de consultorios urbanos y rurales de las Comunas de la Provincia de

- Concepción, 2002. [Tesis para optar grado de Magister en enfermería Comunitaria].Universidad de Concepción, Chile.
41. Avendaño, C.; Grau, P.; Yus P. Riesgos para la salud de las enfermeras del sector público en Chile.Revista Enfermería. Colegio de Enfermeras de Chile.1995.
 42. Locke, E. (1976). De nature and causes of job satisfaction, in Dunnette, M. Handbook of industrial and organizational psychology, Rand-McNally College, p. 1297-1349. Chicago.
 43. Spector, P. (1997). Job satisfaction application, assesment, cause and consequences. EE.UU. Edit. Sagepublication.
 44. Ochoa I, Moret A. Satisfacción del personal de Enfermería en servicios de Oncología. Rev Cubana Salud Pública.33 (3):2007.
 45. Chacpi T. y otros. Nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. (2000).

ANEXOS

**ANEXO A
TABLA N° 04**

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL ASISTENCIAL DE ENFERMERIA SEGÚN EDAD, EN LOS HOSPITALES ESSALUD HUAMANGA Y MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA, AYACUCHO 2014

EDAD	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL															
	ESSALUD								HOSPITAL MIGUEL ANGEL MARISCAL LLERENA							
	ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL		ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	N	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
< 30 AÑOS	1	3,3	0	0,0	0	0,0	1	3,3	0	0,0	1	3,3	0	0,0	1	3.3
30 - 45 AÑOS	0	0,0	21	70,0	0	0,0	21	70,0	0	0,0	6	20,0	5	16,7	11	36,7
>45 AÑOS	3	10,0	4	13,3	1	3,3	8	26,7	1	3,3	12	40,0	5	16,7	18	60,0
TOTAL	4	13,3	25	83,3	1	3.3	30	100	1	3,3	19	63,3	10	33,4	30	100

Fuente: instrumento aplicado a los profesionales de enfermería –ESSALUD-HRA-2014

Del 100% de la muestra de profesionales asistenciales de enfermería que laboran en el Hospital II Essalud Huamanga el 70% tienen entre 30 – 35 años y manifiesta un nivel de satisfacción medio, el 26,7% son mayores de 45 años y manifiestan un nivel de satisfacción laboral medio, y el 3,3% son menores de 30 años y manifiestan un nivel de satisfacción alto; en comparación, de los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital Miguel Ángel Mariscal Llerena el 60% son mayores de 65 años de edad de los cuales el 40% manifiestan un nivel de satisfacción medio, el 36,7% tienen una edad entre 30-45 años de edad y manifiestan un nivel de satisfacción medio y el 3,3% son menores de 30 años y manifiestan un nivel de satisfacción medio.

TABLA N° 05

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL ASISTENCIAL DE ENFERMERÍA SEGÚN CONDICIÓN LABORAL EN LOS HOSPITALES ESSALUD HUAMANGA Y MIGUEL ÁNGEL MARISCAL LLERENA, AYACUCHO 2014

Condición Laboral	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL															
	ESSALUD								HOSPITAL MIGUEL ANGEL MARISCAL LLERENA							
	ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL		ALTO		MEDIO		BAJO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	N	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Nombrado	0	0,0	4	13,3	0	0,0	4	13,3	1	3,3	13	43,3	2	6,7	16	53,3
Contratado	4	10,0	21	70,0	1	3,3	26	86,7	0	0,0	6	20,0	8	26,7	14	46,7
TOTAL	4	10,0	25	83,3	1	3,3	30	100	1	3,3	19	63,3	10	33,4	30	100

Fuente: instrumento aplicado a los profesionales de enfermería –ESSALUD-HRA-2014

En la presente tabla, podemos apreciar que del 100% de la muestra de profesionales asistenciales de enfermería que labora en el Hospital Il Essalud Huamanga, el 88,7% son contratados, de los cuales el 70% manifiesta un nivel de satisfacción medio, y el 13,3% son nombrados y manifiestan un nivel medio de satisfacción laboral. Así mismo podemos observar que del 100% de profesionales que labran en el Hospital Miguen Ángel Mariscal Llerena el 53,3% son nombrados, de los cuales el 43,3% expresa un nivel medio de satisfacción laboral y el 46,7% son contratados, de los cuales el 26,7% manifiesta bajo nivel de satisfacción laboral.



ANEXO B
UNIVERSIDAD NACIONAL SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
CUESTIONARIO

Estimada(o) Licenciada (o):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer su motivación y su relación con los niveles de satisfacción laboral que le brinda su puesto de trabajo a fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar la motivación y los niveles de satisfacción a fin de crear indicadores evaluativos para contribuir a la mejora de la calidad de atención. Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad, agradeciéndole atentamente su colaboración.

DATOS GENERALES

SERVICIO:

TIEMPO EN LA INSTITUCION: TIEMPO EN EL SERVICIO.....

EDAD:

SEXO:

☐ M☐ F

CONDICION LABORAL:

NOMBRADA (O)

☐

CONTRATADA (O)

☐

CUESTIONARIO N° 1: MOTIVACION

Instrucciones: A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Ejemplo:

ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
Estoy dispuesto a seleccionar una tarea desafiante que me permite aprender mas	X				

	ENUNCIADO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	POCAS VECES	NUNCA
AUTONOMIA	1. Yo tengo la completa responsabilidad de decidir cómo y dónde se debe hacer el trabajo.					
	2. Tengo muy poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo					
	3. Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones.					
	4. Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor.					
VARIEDAD	5. Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades.					
	6. Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo					
	7. El trabajo es bastante simple y repetitivo.					
	8. Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes.					
	9. La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible					
IDENTIDAD	10. Completo una tarea de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables.					
	11. Realizo contribuciones insignificantes al servicio o resultado final.					
	12. Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante el turno					
	13. Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier función que empiece.					
IMP.TAREA	14. Lo que realizo afecta el bienestar de los pacientes de muchas maneras importantes.					
	15. Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los pacientes.					
	16. Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia del hospital					
	17. Los pacientes se ven afectados por el trabajo que realizo					
RETROALIMENTACION	18. Mi enfermera jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando.					
	19. El trabajo por sí mismo me provee la información cuan bien lo estoy realizando					
	20. El solo hecho de realizar mi trabajo me da la oportunidad de deducir cuan bien lo estoy realizando.					
	21. Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo.					
	22. Los supervisores nos hacen saber cuan bien ellos piensan que lo estoy haciendo.					
	23. Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada.					

Autor: Escala Lickert Adaptado Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham

CUESTIONARIO N° 2: SATISFACCION LABORAL

	ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
Cond · F I S I C A	1.La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
	2.El ambiente donde trabajo es confortable.(ventilación, iluminación etc.).					
	3.La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
	4.En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
	5.Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles)					
Benf Lab, y/o RE MU N	6.Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
	7.Me siento mal con lo que gano.					
	8.Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
	9.Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
Pol. A D M I	10. Siento que doy mas de lo recibo de la institución.					
	11. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
	12. Me disgusta mi horario					
	13. El horario de trabajo me resulta incomodo.					
	14. El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
Rela. P E R S O	15. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
	16. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente					
	17. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
	18. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
	19. Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
	20. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
D E S. T A R	21. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
	22. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
	23. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
	24. Mi trabajo me aburre.					
	25. Me gusta el trabajo que realizo.					
	26. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
Rel. A U T O R I D	27. La enfermera jefe es comprensivo (a).					
	28. Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
	29. Llevarme bien con la enfermera jefe beneficia la calidad del trabajo.					
	30. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
	31. No me siento a gusto con la enfermera jefe					
	32. La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
Rel. I N T E R	33. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
	34. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
	35. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo					
	36. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					

Autor: Escala Lickert Modificado por Sonia Palma Carrillo

ANEXO C
TABLA DE CÓDIGOS

a.- Datos Generales

- 1.- Tiempo en el Servicio:

1 a 10 años (1)

11 a 20 años (2)

21 años a más (3)
- 2.- Edad:

menos de 30 años (1)

30 a 45 años (2)

Más de 45 años (3)
- 3.- Sexo:

Masculino (2)

Femenino (1)
- 4.- Condición Laboral:

Nombrada (1)

Contratado (2)

No de Ítem	Dimensión					
1	Autonomía	5	4	3	2	1
2	Autonomía	1	2	3	4	5
3	Autonomía	1	2	3	4	5
4	Autonomía	5	4	3	2	1
5	Variedad	5	4	3	2	1
6	Variedad	5	4	3	2	1
7	Variedad	1	2	3	4	5
8	Variedad	5	4	3	2	1
9	Variedad	1	2	3	4	5
10	Identidad	5	4	3	2	1
11	Identidad	1	2	3	4	5
12	Identidad	5	4	3	2	1
13	Identidad	5	4	3	2	1
14	Significado	1	2	3	4	5
15	significado	1	2	3	4	5
16	Significado	1	2	3	4	5
17	Significado	1	2	3	4	5
18	Retroalimentación	5	4	3	2	1
19	Retroalimentación	5	4	3	2	1
20	Retroalimentación	5	4	3	2	1
21	Retroalimentación	5	4	3	2	1
22	Retroalimentación	5	4	3	2	1
23	Retroalimentación	5	4	3	2	1

No Ítem	Factores	Puntuación				
1	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
2	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
3	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
4	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
5	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
6	Beneficios Laborales	1	2	3	4	5
7	Beneficios Laborales	1	2	3	4	5
8	Beneficios Laborales	5	4	3	2	1
9	Beneficios Laborales	5	4	3	2	1
10	Relaciones Interpersonales	5	4	3	2	1
11	Relaciones Interpersonales	5	4	3	2	1
12	Relaciones Interpersonales	1	2	3	4	5
13	Relaciones Interpersonales	5	4	3	2	1
14	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
15	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
16	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
17	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
18	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
19	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
20	Desempeño de Tareas	5	4	3	2	1
21	Desempeño de Tareas	5	4	3	2	1
22	Desempeño de Tareas	1	2	3	4	5
23	Desempeño de Tareas	1	2	3	4	5
24	Desempeño de Tareas	5	4	3	2	1
25	Desempeño de Tareas	5	4	3	2	1
26	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
27	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
28	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
29	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
30	Relación con la Autoridad	1	2	3	4	5
31	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
32	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
33	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
34	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
35	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
36	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5