

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**TESIS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ENFERMERÍA.**

**“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL  
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA. HOSPITAL GENERAL I JOSÉ  
H. SOTO CADENILLAS” CHOTA – 2014**

**PRESENTADO POR**

Bach. Enf. Yolanda Del Pilar Cieza Coronado

**ASESORA**

Mg. Katia Maribel Pérez Cieza

**CO-ASESORA**

Dra. Norma Bertha campos Chávez

**Chota – Perú**

**2014**

**JURADO EVALUADOR:**

**PRESIDENTA:** M.Cs. Luz Amparo Núñez Zambrano.

**SECRETARIA:** M.Cs. Rosa Ricardina Chávez Farro.

**VOCAL:** Enf. Oscar F. Campos Salazar.

**ACCESITARIA:** Lic. Enf. Delia M. Salcedo Vásquez.

## **DEDICATORIA**

A DIOS todopoderoso, que con su infinita bondad amorosa, me ha dado las fuerzas para poder seguir adelante y me ha salvaguardado para continuar con éxito.

A mis padres Guillermo y María Jesús quienes con esfuerzo, dedicación y perseverancia, contribuyeron día a día en mi formación profesional como espiritual.

A mis hermanos: Kathia, Cesar, por ser mis amigos, mi motivación para salir adelante, mi alegría, mi inspiración; por su apoyo, cariño y respeto; por estar siempre a mi lado, regalándome sonrisas y buenos consejos, los adoro mucho.

A mis mejores amigas, por estar a mi lado, por ser mí apoyo en momentos difíciles, en las alegrías y éxitos; por la confianza, porque ustedes siempre me impulsaron a seguir adelante con sus consejos y comprensión.

**Yolanda.**

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestra Casa Superior de Estudios, Universidad Nacional de Cajamarca, Alma Máter, de nuestra formación y a cada uno de los docentes de la U. N. C. Sede - Chota por su excelente enseñanza, orientación, amistad y apoyo incondicional en todo momento de mi formación y desarrollo pre-profesional.

A la Mg. Katia Maribel Pérez Cieza, por ofrecerme sus más apreciables conocimientos, por sus buenas y sabias orientaciones, por su paciencia, apoyo, solidaridad y amistad. A usted, muchas gracias.

A todo el personal de enfermería del Hospital General I José Soto Cadenillas-Chota que labora en el área asistencial, por participar en el estudio brindando la información necesaria para la realización del presente trabajo de investigación.

## **ÍNDICE**

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**LISTA DE TABLAS**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

**INTRODUCCIÓN**

**Pág.**

### **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

1.1	Definición y delimitación del problema	12
1.2	Formulación del problema	14
1.3	Justificación	14
1.4	Objetivos	16

### **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1.	Antecedentes del problema	17
2.2.	Marco teórico conceptual	18
2.3.	Variables	35

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

3.1	Tipo de estudio y diseño de investigación	43
3.2	Descripción del área de estudio.	43
3.3	Población	44
3.3.1	Criterios de inclusión	44
3.3.1	Criterios de exclusión	44
3.4	Unidad de análisis	44
3.5	Unidad de observación	45
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45

3.7	Procesamiento y análisis de datos	46
3.8	Consideraciones éticas	47
3.8.1	Rigor ético	47
	<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	<b>48</b>
	<b>CONCLUSIONES</b>	<b>62</b>
	<b>SUGERENCIAS</b>	<b>63</b>
	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>64</b>
	<b>ANEXOS</b>	<b>69</b>

## **LISTA DE TABLAS**

	<b>Pág.</b>
<b>TABLA 1:</b> Motivación laboral de los profesionales de enfermería. Hospital General I José Soto Cadenillas Chota – 2014.	48
<b>TABLA 2:</b> Motivación laboral del profesional de enfermería, según sus dimensiones. Hospital General I José Soto Cadenillas Chota – 2014	50
<b>TABLA 3:</b> Satisfacción laboral del profesional de enfermería. Hospital General I José Soto Cadenillas Chota – 2014.	54
<b>TABLA 4:</b> Satisfacción laboral del profesional de enfermería, según sus dimensiones. Hospital General I José Soto Cadenillas Chota – 2014.	57

## **RESUMEN**

**El presente estudio: Motivación y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería, se realizó en el Hospital General I José Soto Cadenillas – Chota, abarcando un periodo de junio a septiembre del 2014, tuvo como propósito la determinación y análisis de la motivación y satisfacción laboral del profesional de Enfermería. El tipo de estudio es cuantitativo, Descriptivo –transversal. La población lo conformó 30 enfermeras(os). Se aplicaron como instrumentos dos cuestionarios validados por Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham y Palma Carrillo Rosa, contiene 23 preguntas de motivación laboral y 36 de satisfacción laboral, preguntas cerradas y utilizando para su puntuación la Escala de Lickert. Los resultados mostraron que de 30 enfermeras(os), el 100% están motivados en su centro de trabajo. Así mismo al valorar las dimensiones de la motivación se obtuvo que el 100% de los profesionales de enfermería presentan motivación en la dimensión identidad con la tarea; destacándose las dimensiones identidad y autonomía por mostrar niveles significativos de motivación, en cuanto a las dimensiones que presentan no estar motivados están la retroalimentación, importancia y variedad de la tarea. En relación a la satisfacción laboral el 100% de las enfermeras(os) están satisfechas(os) en su centro laboral, en las dimensiones de satisfacción de relaciones interpersonales, desarrollo personal y desempeño de tareas se encontró que el 100 % de dichos profesionales presentan satisfacción. Y en las dimensiones: condiciones físicas y beneficios laborales resultaron estar insatisfechos.**

**Palabras claves: Motivación laboral, Satisfacción Laboral, Profesional de Enfermería. ✓**

## **ABSTRACT**

**The present study: Motivation and Job Satisfaction of the Nursing Profession was carried out in the General Hospital I José Soto Cadenillas – Chota, from June to September 2014, had the purpose of determination and analysis of the motivation and job satisfaction of nursing. The type of study is quantitative, Descriptive -transversal. 30 nurses made up the population. Two questionnaires validated by Job Diagnostic Survey de Hackman and Palma Carrillo, Rosa. were applied as instruments, contains 23 questions of work motivation and job satisfaction 36, closed questions and using your score Likert Scale. They applied two questionnaires of 23 and 36 closed, Likert-scale questions that were validated for fairness by a panel of experts; its reliability was determined by the statistical Alpha of Crombach value of 0.76. The results showed that of 30 nurses, 100% are motivated in their main work. Similarly, the value of the motivation dimension obtained that 100% of nursing professionals present motivation in the identity dimension with the task; the identity and autonomy dimensions stand out by significant levels of motivation; and the dimensions that present lack of motivation are the feedback, importance, and variety of the task. In relation to work satisfaction 100% of the nurses are satisfied in their main work, and it was found in the dimensions of satisfaction of interpersonal relationships, personal development, and task performance that 100% of said professionals present satisfaction. The dimensions of physical conditions and working benefits resulted in dissatisfaction.**

**Key words: Work motivation, work satisfaction, professional nursing.**

## **INTRODUCCIÓN**

Las organizaciones actuales están inmersas en cambios tecnológicos, sociales y económicos, y nadie duda, que del proceso de adaptación a estos obtendremos las metas y logros propuestos, para lo cual es esencial disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización, ello aumentará claramente su rendimiento y la calidad del servicio que prestan. Trabajar bien genera satisfacción y en el caso del profesional de enfermería su trabajo le permite ayudar a los demás, lo que se presenta como un elemento fuerte de satisfacción y motivación en su centro laboral.

En el campo de la salud; la motivación del personal y la satisfacción en su puesto de trabajo son esencialmente relevantes en los profesionales de Enfermería, cuya razón de ser, es cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo y entregar una atención de calidad. Por ello el conocimiento y comprensión de motivación y de satisfacción de las enfermeras (os) constituyen factores fundamentales para la organización y los resultados que se propone alcanzar.

La motivación nos mueve a realizar cierto trabajo, que, si cumple con nuestras expectativas, nos produce satisfacción.

En cuanto a la motivación laboral, la teoría Maslow estableció una jerarquía de necesidades cuya satisfacción era la fuente de motivación de las personas. En relación a la satisfacción laboral, Herzberg desarrolló la teoría de los Dos Factores, según el cual existen factores capaces de aumentar la satisfacción mientras que otros contribuyen a la insatisfacción. Locke consideraba la satisfacción laboral como un estado emocional positivo resultante de la percepción subjetiva de experiencias laborales previas.

Existen también diversos estudios sobre la motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería, al tratarse ésta una profesión especial tanto por su trato con las personas como por las cargas emocionales que conlleva la

relación con la salud, la enfermedad, y la muerte. Por otro lado hay que tener en cuenta la evolución de la profesión y los cambios sufridos en las últimas décadas tanto en la formación de profesionales como en la realización de su trabajo diario.

En mi experiencia pre- profesional he podido observar y preguntarme, por qué ante un mismo trabajo unas personas están satisfechas y otras no, por qué ciertos trabajos generan insatisfacción, qué hace unos trabajos sean más motivadores que otros, cuáles son las consecuencias de la satisfacción e insatisfacción en el trabajo.

El presente estudio tuvo como objetivo determinar y analizar la motivación y satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Hospital General I José H. Soto Cadenillas de Chota. Se realizó en base a un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de tipo descriptivo- transversal. La muestra se conformó por 30 profesionales de enfermería y se aplicaron como instrumentos dos cuestionarios. Encontrándose que el 100% de enfermeras (os) están motivados y satisfechos en su centro laboral.

El presente trabajo consta de cuatro capítulos: En el Capítulo I, se expone el planteamiento y delimitación del problema, la formulación del problema, Justificación y los objetivos. El Capítulo II, se centra en las bases teóricas, antecedentes y variables de estudio, el Capítulo III, se trata de la metodología, En el último Capítulo IV se presentan los resultados encontrados discutidos y analizados. Finalmente se da a conocer las conclusiones del estudio y algunas sugerencias respecto al mismo. Se incluye también la referencia bibliográfica usada y algunos anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. DEFINICIÓN Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.**

Actualmente, al ser aplicados en el campo de la salud tanto la motivación laboral como la satisfacción en un puesto de trabajo son temas centrales de las instituciones de salud, debido a que la calidad del trabajo depende fundamentalmente de la motivación, su interés y preocupación para mejorar la salud de los usuarios, así como, también la satisfacción del trabajador conducen de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas.

La motivación laboral es 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 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.(1)

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. (2)

En la actualidad se puede constatar en todo el mundo, al menos desde el discurso la intencionalidad de mejorar y considerar aquellas cuestiones que son fuentes de motivación y satisfacción de los trabajadores en búsqueda de un mejor desempeño.

Así, en Alemania, según la encuesta realizada por Monster en el año 2012 revela la importancia de encontrar el trabajo adecuado para la felicidad general: Los cuales un 76% de los encuestados, respondieron que tener el trabajo correcto les da la mayor motivación y satisfacción y es esencial para su felicidad. El resultado es notablemente superior al resto de los países entre los que destacan México (47%), Canadá (44 %), EE.UU. (43%) y Reino Unido (42%). (3)

También en México según, Chico M, en el año 2011, realizó una encuesta a más de 2750 mexicanos, donde el 66% asegura sentirse motivados y satisfechos, por su trabajo y el restante 34% lo contrario. Donde el 67% de quienes aseguraron sentirse motivados, dijeron que es porque aprenden cada día más, al 17% los motiva el contacto con personas siempre, el 6% los beneficios extras, el 4% su sueldo, el 3% el lugar físico donde se encuentran y un mismo porcentaje dice que es estar con sus compañeros y del 34% que dijo no sentirse motivado y satisfecho donde trabaja, un 40% señala que lo que lo motivaría sería un mejor sueldo, un 27% jefes que se preocupen de sus empleados, un 17% tener nuevos desafíos dentro de la empresa, un 10% tener beneficios extras, un 4% cambiar el lugar donde se encuentra su trabajo y un 2% asegura que lo que lo motivaría sería conocer más gente.(4)

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el 81% de los latinoamericanos están motivados y satisfechos con su empleo. Los más contentos con su trabajo son los venezolanos y los más descontentos con su trabajo los cubanos. Los colombianos están por encima del promedio, pues el 86% se declara motivado y satisfecho con su puesto de trabajo. (5)

En el Perú, según la Encuesta de Hogares Especializada en Niveles de Empleo 2007, el 81,4% del total de asalariados de Lima Metropolitana están

motivados y satisfechos con su trabajo. Esto es, respecto a la carga, intensidad, monotonía del trabajo y a la posibilidad de iniciativa en el trabajo.  
(6)

En el departamento de Cajamarca, provincia de Chota, en el Hospital José Soto Cadenillas con nivel II-1, se ha podido observar desde la práctica profesional que las enfermeras(os) que laboran en los diferentes servicios hospitalarios no cuentan con los equipos necesarios para sus procedimientos, así mismo se puede apreciar que no existe una adecuada distribución de los servicios, así mismo se refleja en su comportamiento y sus actitudes que no tienen buenas relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, todo esto puede tener relación de manera directa e indirecta sobre su motivación y satisfacción laboral en el trabajo, lo que estaría traducido en una baja calidad de atención y de productividad para el Establecimiento de Salud en mención y para los usuarios que allí se atienden.

Toda esta realidad ha permitido realizar el presente estudio de investigación: "Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería. Hospital General I José H. Soto Cadenillas" Chota.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

¿Cuál es la motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería. Hospital General I "José H. Soto Cadenillas" Chota - 2014?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.**

Actualmente a nivel globalizado está adquiriendo relevancia el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud, que incluyen en primer término a los usuarios internos y externos; por lo cual se requiere del componente más importante de las entidades de salud, que son los recursos humanos.

El profesional de enfermería que trabaja en instituciones dedicadas a prestar ayuda para la satisfacción de las necesidades de salud de las personas, ya sea en hospitales y clínicas, enfrentan múltiples problemas que derivan tanto de la atención directa al paciente, como de la administración y coordinación con el equipo de salud, por ello es importante conocer la motivación y satisfacción debido a su relación con el desempeño de sus funciones y/o tareas. Asimismo la productividad y/o rendimiento del profesional de enfermería es considerado como un indicador de la calidad del funcionamiento de los servicios internos y de mejora de la relación profesional/cliente.

En la medida que un profesional de enfermería obtiene un nivel óptimo de motivación y satisfacción de sus necesidades, se percibirá como un ente importante y responsable, así mismo actuará con las actividades inherentes de su profesión, debido a que el desarrollo del yo profesional está directamente relacionado con el desarrollo del yo personal, por tal motivo se desea conocer la motivación y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería.

Si bien es cierto existen algunos estudios relacionados al tema, sin embargo es importante realizar el presente estudio por que la motivación y satisfacción laboral son variables dinámicas que fluctúan repentinamente según las necesidades de los profesionales ya que muchas veces se ve afectado por la carencia de agentes motivadores tanto internos como externos que influyen en la realización de las funciones laborales. Estos aspectos una vez identificados proporcionarán beneficios para la profesión, debido a que repercutirá positivamente en su labor, y no solo en su labor social, sino en su autoconcepto o autopercepción, porque en la medida en que la persona se sienta satisfecha y motivada así misma, en esa misma medida se desempeñará laboralmente, fomentando el desarrollo de profesionales más eficientes.

Además este estudio beneficiará a las autoridades del sector salud así como a la jefatura de enfermería por que les permitirá plantear estrategias

orientadas a acrecentar y fortalecer la satisfacción del recurso humano y por ende que contribuyan en el mejoramiento de la calidad de trabajo, equidad, eficacia y eficiencia de la atención prestada a los usuarios.

De igual forma el tema a investigar proporcionará una guía básica, a próximos estudiantes que estén interesados en el tema, como antecedentes para nuevos estudios.

#### **1.4. OBJETIVOS.**

##### **1.4.1. OBJETIVO GENERAL.**

- Determinar y analizar la motivación y satisfacción laboral del profesional de Enfermería. Hospital General I "José H. Soto Cadenillas" Chota.

##### **1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Determinar la motivación laboral del profesional de Enfermería.
- Identificar la motivación según las dimensiones de: variedad de la tarea, autonomía para la realización de la tarea, identidad de tarea, importancia de la tarea y retroalimentación.
- Determinar la satisfacción laboral del profesional de Enfermería.
- Identificar la satisfacción laboral según las dimensiones de: factores de condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1. ANTECEDENTES:

En el estudio de: "Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses 2008", estudio de tipo cualitativo - transversal, realizado en España, se llevó a cabo con todo el personal de enfermería español que tenía contrato laboral en algún hospital inglés (n = 360), se obtuvo los siguientes resultados. El 65,5% del personal tenían de 15 a 25 años de servicio. La tasa de respuesta fue 78,6%; donde las enfermeras que trabajaban en hospitales ingleses tienen un nivel medio de satisfacción global en un promedio de 25,8%. Las asociadas a una satisfacción laboral más alta fueron las relaciones con los compañeros y los jefes inmediatos en 48,3%. Las dimensiones con una satisfacción laboral más baja fueron satisfacción por el trabajo y la competencia profesional en un 12,5%. (7)

Así mismo en otro estudio sobre "Relación entre motivación y satisfacción laboral de la enfermera asistencial del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen 2006", realizado en Chile, estudio de tipo descriptivo, se llevó a cabo con 43 profesionales de enfermería, donde se obtuvo los siguientes resultados: Hay una insatisfacción laboral en 42,02% del personal de enfermería. De los ítems referentes a la remuneración, ésta es desmotivante para 30 (70%), para el 32 (74%) no satisface sus necesidades con la remuneración actual, el trabajo que realiza implica responsabilidad 41 (95%), los ascensos por tiempo de servicio 31 (72%) afirma que no existe, los ascensos por habilidad 32 (74%) considera que no existe dichos ascensos. (8)

En el estudio de "Motivación y nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de

Salud del Niño 2003” realizado en Perú, estudio descriptivo, analítico, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 40 enfermeras, se obtuvo los siguientes resultados. El 50% de las la enfermeras se sienten poco motivadas, mientras que el 30% no está motivado y un 20% motivadas. En relación a satisfacción laboral el 40% no está satisfecho, el 35% ligeramente satisfecho, mientras que el 15% está satisfecho y un 10% muy satisfecho. (9)

## 2.2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

### A. TEORÍAS DE LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

#### ➤ Teoría de Maslow.

Fundamentó el análisis de la motivación laboral; quien menciona que todo hombre comparte cinco niveles de satisfacción de las necesidades en su experiencia vital. Estos niveles son jerarquizados conforme a su importancia.

- **Necesidades fisiológicas:** Estas son las necesidades básicas para el sustento de la vida humana, tales como alimento, agua calor abrigo y sueño.
- **Necesidades de seguridad:** Estas son las necesidades para librarse de riesgos físicos y del temor a perder el trabajo, la propiedad, los alimentos o el abrigo.
- **Necesidades de asociación o aceptación:** En tanto que seres sociales, los individuos experimentan la necesidad de pertenencia, de ser aceptados por los demás.
- **Necesidades de estimación:** Una vez que las personas satisfacen sus necesidades de pertenencia, tienden a desear la estimación tanto la propia como de los demás.
- **Necesidades de autorrealización:** Consideró a esta como la necesidad más alta de la jerarquía. Se trata del deseo de llegar a

serlo que es capaz de ser; de optimizar el propio potencial y de realizar algo valioso. (11)

➤ **Teoría de Herzberg.**

- **Factores higiénicos o extrínsecos:** Se considera la perspectiva ambiental es decir las condiciones que rodean al individuo cuando trabaja y que constituyen los factores que las empresas han empleado tradicionalmente para lograr la motivación de sus empleados como son: Las condiciones físicas y ambientales de trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre las directivas y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, etc. Estos factores poseen una capacidad limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores. La expresión higiene refleja un carácter preventivo y profiláctico, ya que cuando son adecuados las personas no se sentirán insatisfechas, aunque tampoco satisfechas, simplemente evitan la insatisfacción de las personas.
- **Factores motivacionales o intrínsecos:** Se enfocan con el contenido, las tareas y los deberes relacionados con el cargo en sí; producen un efecto de satisfacción duradera y un aumento en la productividad hasta niveles de excelencia. Aquí se incluyen los sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, manifiestos en la ejecución de tareas y actividades que constituyen un gran desafío y tienen bastante significación en el trabajo. Cuando los factores motivacionales son óptimos, elevan la satisfacción. (12)

Partiendo de los trabajos de Herzberg, Hackman y Oldham elaboran un modelo de las características del trabajo (JCM), en el que 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 que él personalmente ha cumplido bien una

actividad que le interesa. Cuanto mayor sea la presencia de estos tres aspectos tanto mayor será la motivación, el rendimiento y la satisfacción del empleado. (13)

Las teorías de la motivación y satisfacción laboral desarrolladas por Maslow y por Herzberg, presentan puntos de coincidencia que permiten entender el comportamiento humano. Los factores higiénicos se refieren a las necesidades primarias de Maslow que son las necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad, mientras que los factores motivacionales se refieren a las llamadas necesidades secundarias como las necesidades de estima y de autorrealización.

Referente a la teoría de la motivación como sustento del presente estudio, se puede decir que el trabajador busca un empleo con la principal motivación de obtener el dinero necesario para poder satisfacer sus necesidades y una vez que ésta quedan cubiertas, la motivación del trabajador se dirige hacia la búsqueda de seguridad que le permita consolidar lo ya adquirido, como el conservar el puesto de trabajo y luego consolidar su status dentro de la empresa y fuera de ella, de satisfacer sus necesidades sociales para posteriormente desarrollar su autoestima mediante el logro de los objetivos que se ha propuesto conseguir en busca de la autorrealización global, que satisfaga la capacidad de creación y el deseo de poder. Y en cuanto a la teoría de la satisfacción son los factores motivacionales o factores intrínsecos, los que están relacionados con la satisfacción en el cargo y con la naturaleza de las tareas que el individuo ejecuta. Por esta razón, los factores motivacionales están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Los factores motivacionales involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo, pero también puede existir insatisfacción, pues se localizan en el ambiente que rodean a las

personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo; estando los factores higiénicos fuera del control de las personas, entre ellos el salario, los beneficios sociales, el tipo de dirección o supervisión que las personas reciben de sus superiores, las condiciones físicas y ambientales de trabajo, las políticas de la empresa, el clima de relaciones entre la institución y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, el estatus y el prestigio, y la seguridad personal.

## **B. MOTIVACIÓN LABORAL.**

La motivación es, en síntesis, lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera. Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía. (10)

La motivación está constituida por todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo; por otra parte, se dice que la motivación son todos aquellos factores que originan conductas; considerándose los de tipo biológicos, psicológicos, sociales y culturales. (11)

La motivación en el entorno laboral se puede definir como el grado de disposición que tiene una persona para hacer un esfuerzo sostenido para lograr las metas institucionales. Es un proceso psicológico interno y a la vez transaccional. La motivación para el trabajo es resultado de las interacciones entre las personas y su entorno laboral, con la mediación del contexto social general. (10)

### **IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL.**

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. (14)

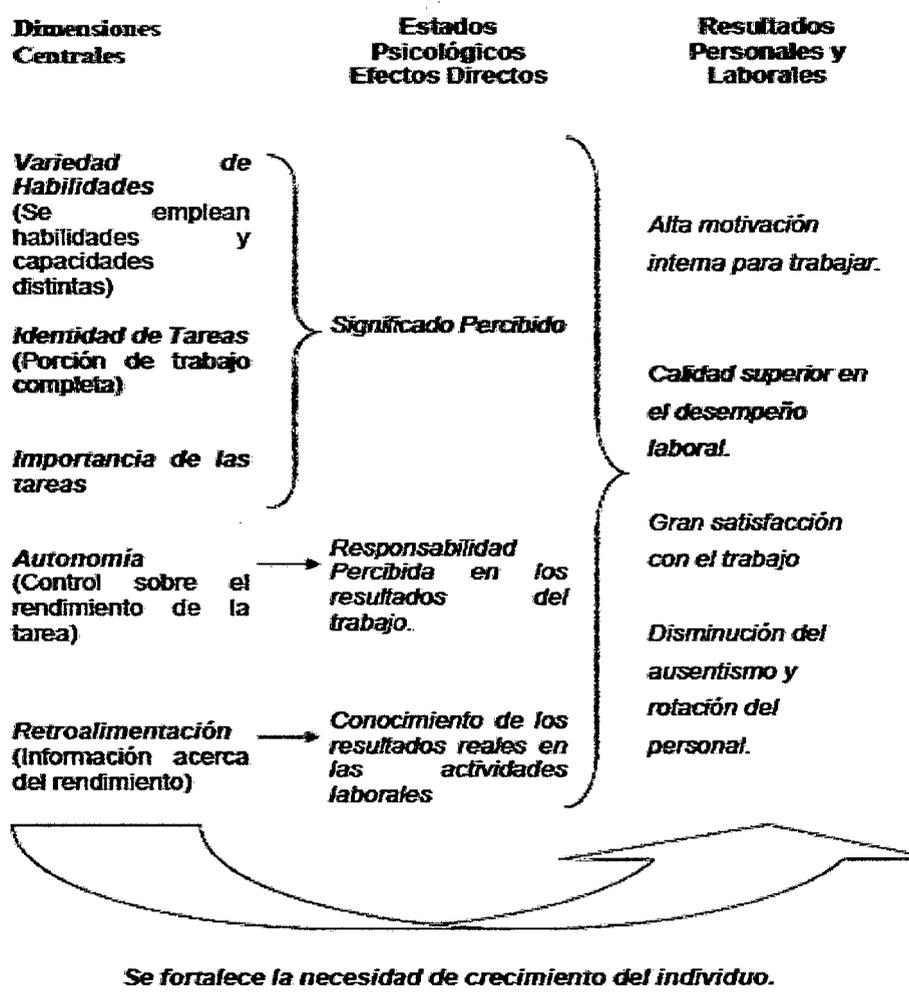
Así también la motivación, la satisfacción y la productividad del trabajador en la empresa se encuentran interrelacionados. Aunque tradicionalmente se ha considerado que el principal motivador del trabajador es el salario, la actividad laboral presenta asociados una gran cantidad de significados psicosociales: Estructura el tiempo, regula el nivel de vida y el status correspondiente, da un sentido de utilidad a la propia existencia, etc. (15)

### **DIMENSIONES DE LA MOTIVACIÓN LABORAL.**

- **Variedad de la tarea:** 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:** 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:** Es el 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. (16)

**Modelo de las Características de un Trabajo para la Motivación Laboral**



**ELEMENTOS QUE INFLUYEN EN LA MOTIVACIÓN LABORAL.**

- **Ambiente Laboral.** Uno de los factores importantes en el desempeño de los trabajadores, es sin duda el ambiente que los rodea, éste debe ser confortable, que ofrezca seguridad, que no tenga excesivos mecanismos

de supervisión, control o vigilancia, que permita cierta movilidad interpretada como libertad.

- **Comunicación.** Es el estudio de procesos comunicacionales que tienen lugar dentro de los grupos sociales en torno a objetivos comunes. La comunicación cumple cuatro funciones importantes en una organización como:
  - La comunicación sirve para controlar de varias maneras la conducta de los miembros, ya que, la organización cuenta con jerarquías de autoridad y lineamientos formales que se requiere que los empleados sigan.
  - La comunicación fomenta la motivación al aclarar a los empleados lo que hay que hacer, qué tan bien lo están haciendo y, qué puede hacerse para mejorar el desempeño, si no es el óptimo.
  - La comunicación como un medio de expresión emocional, para muchos empleados, su grupo de trabajo constituye su fuente principal de trato social, ya que, la comunicación que se tiene dentro del grupo es el medio por el cual manifiestan sus frustraciones y sentimientos de satisfacción de sus necesidades sociales.
  - Por último la comunicación de información, es la que facilita la toma de decisiones, ya que ofrece a los individuos y grupos información necesaria para la toma de decisiones al transmitir datos para identificar y evaluar opciones alternativas.
  
- **Cultura Organizacional.** Representa, un patrón complejo de creencias, expectativas, ideas, valores y conductas compartidas por los integrantes de una organización. Es así que se considera un sistema de significados compartidos por los miembros de una organización, que la distinguen de otras, es un conjunto de características básicas que valora la organización como son:
  - **Innovación.** Grado en que se alienta a los empleados para que sean innovadores.

- **Minuciosidad.** Grado que se espera que los empleados muestren exactitud, capacidad de análisis y atención a los detalles.
- **Orientación a los resultados.** Grado en el que los directivos se centran en los resultados más que en las técnicas y procedimientos para conseguirlos.
- **Orientación a las personas.** Grado en que las decisiones de los directivos toman en cuenta el efecto de los resultados en los integrantes de la organización.
- **Orientación a los equipos.** Grado en que las actividades laborales se organizan en equipos más que individualmente.
- **Estabilidad.** Grado en que las actividades de la organización mantienen el estado de las cosas, en lugar de crecer.

Todas estas características constituyen la base de los sentimientos de comprensión comparativa que tienen los miembros en cuanto a la organización, de cómo se hacen las cosas y, de cómo se supone que deben comportarse, es decir, la manera en la cual los empleados perciben sus características. (3)

- **Incentivos:** La interacción entre las personas y la organización pueden explicarse mediante el intercambio de incentivos, debido a que, la organización es un sistema cooperativo racional y, los individuos cooperan siempre y cuando sus actividades dentro de la organización contribuyan directamente al logro de sus propios objetivos. Así los incentivos (alicientes), recompensas o estímulos, son “pagos” hechos por la organización a sus trabajadores (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de progreso, estabilidad en el cargo, supervisión abierta, elogios, etc.) A cambio de las contribuciones, cada incentivo tiene un valor de utilidad que es subjetivo, ya que varía de un individuo a otro: Lo que es útil para uno puede ser inútil para otro. (17).

## **FACTORES DETERMINANTES DE LA MOTIVACIÓN LABORAL.**

- **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.

- **Factores institucionales.** El papel de una organización en 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.
- **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. (14)

## **C. SATISFACCIÓN LABORAL.**

La satisfacción laboral es definida como: "El grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo". Dos

elementos cabe destacar en ésta definición: la caracterización de la satisfacción como un sentimiento en sentido positivo (satisfacción propiamente dicha) o negativo (insatisfacción), y el hecho de que ese sentimiento puede tener distintos grados de intensidad en uno u otro sentido. (18)

La satisfacción laboral es “una actitud que los individuos tienen sobre su trabajo”. En ésta definición, los autores consideran que la satisfacción laboral es un concepto más amplio que un sentimiento y/o una emoción, puesto que lo consideran como una actitud, que por lo tanto tienen un componente cognitivo, uno afectivo y otro conductual, frente al trabajo. (19)

### **IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.**

Los motivos para interesarse por el grado de satisfacción laboral existente son porque los trabajadores pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones:

- Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
- Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados. (3)

Estos aspectos son especialmente relevantes en el personal del área de salud ya que “son personas que atienden personas” y en especial las enfermeras son responsables de facilitar estilos de vida saludables en lo individual y colectivo, responsabilidad que se asume, a través, del cuidado de la salud física y mental de quienes están a su cargo, contribuyendo así a una mejor calidad de vida.

### **DIMENSIONES 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.

- **Beneficios laborales y remunerativos.** La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc) que los empleados reciben a cambio de su labor. 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.

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.

- **Políticas administrativas.** 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.

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.

- **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. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe.
  
- **Relaciones Sociales.** Es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. 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.

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.
- 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.** 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.
- Ejercer autonomía personal utilizando su capacidad crítica y analítica.

➤ **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; 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 o 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. Requerido 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. (20)

## **FUENTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.**

La satisfacción laboral depende de ámbitos diferentes y tiene orígenes variados: El estilo de dirección, el comportamiento de grupos pequeños que funciona a modo de microclimas, el entorno profesional relacionado con la tarea y responsabilidades desempeñadas.

Por otro lado está el conocimiento del proyecto empresarial y su identificación con él. La política de recursos humano de la empresa es decisiva para la satisfacción laboral en múltiples facetas.

- **Intrínsecas.** Tiene que ver con las propias destrezas y experiencias, con la oportunidad para hacer lo que se sabe hacer o lo que a uno le gusta, con la responsabilidad que requiere con la autonomía o independencia de la que se disfruta.
- **Retribución e incentivos económicos.** Como el sueldo, otras pagas y no económicos como el estatus social, la seguridad en el empleo y las posibilidades de formación profesional. El reconocimiento del trabajo que se realiza estaría en estos aspectos.
- **Sociales.** Derivadas de la función del contacto social y relacionadas con las oportunidades de interacción con los compañeros y con otros factores más difíciles de conocer como son el reconocimiento que se recibe de la dirección, la popularidad entre los compañeros y el sentimiento de cohesión o de permanencia a un grupo.
- **Derivadas de la empresa.** Como la comunicación interna, las oportunidades de participación, sea bajo la forma de emitir opiniones y de que sean escuchadas o de ser tenidos en cuenta en los procesos de toma de decisiones.
- **Las expectativas.** Generan las tareas, reflejan las percepciones del empleado respecto a los probables resultados que se obtengan a medida que se terminan. Estas expectativas son un indicador de la comprensión de las tareas por parte de los empleados y del impacto de dichas tareas sobre los objetivos personales y empresariales.

- En lo que concierne a la implicancia de la tarea hay dos conceptos relacionados:
  - o Compromiso con la organización. Se refiere a los lazos de motivación que desarrollan los empleados con su organización y a la interrelación existente entre las metas y los valores de los individuos con la organización.
  - o Implicancia en el trabajo. En este concepto se describe cómo el "ego" del empleado se funde con el rol en el trabajo, situación frecuente en empresarios y directivos. Ocurre cuando el empleo satisface la mayor parte de sus necesidades individuales y el trabajo es una parte esencial de sus vidas.

Muchos de los aspectos anteriores pueden ser fuente de la satisfacción en el trabajo en un caso de carencia o su opuesto pueden ser fuentes de estrés, por lo que la misión del responsable de recursos humanos o de la dirección es analizar los aspectos modificables que pueden contribuir significativamente a la satisfacción laboral.

### **CONSECUENCIAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.**

En términos generales, los especialistas coinciden en señalar el impacto positivo y las consecuencias benéficas de la satisfacción con el trabajo. Las evidencias indican que cuando la satisfacción laboral aumenta se desarrollan actitudes positivas tanto hacia la organización (mayor compromiso, menor ausentismo y rotación), como hacia uno mismo (más satisfacción con la vida personal).

- Mayor compromiso con la organización. El compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como propios y un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la misma, esforzándose para su bienestar.

- Menor cantidad de síntomas de estrés. La acumulación del estrés crónico y la vivencia constante de insatisfacción laboral puede llevar a las personas a una situación de agotamiento.
- Satisfacción con la vida. Las relaciones entre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida en general no han sido claramente establecidas hasta el momento. Martínez S. (2004) postulan que la felicidad con el trabajo influiría positivamente en la satisfacción con la vida en general, conjugándose ambos aspectos. Sin embargo, la teoría de la compensación remarca que una persona que no está satisfecha con su trabajo buscará compensar en otras áreas de su vida. (21)

#### **D. LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA.**

La enfermería ha perfeccionado sus conocimientos y su organización y se ha adaptado a las nuevas terapias y a las nuevas tecnologías, pero siempre ha mantenido a la persona y su salud en el centro de su actividad.

Ha habido cambios tanto a nivel de estudios como a nivel de actividad profesional, organización del sistema de salud e incorporación de avances tecnológicos en los últimos años que hacen que en un mismo lugar de trabajo se encuentren profesionales con perspectivas muy diferentes. Todo ello influye en la percepción que se tiene del trabajo, en la motivación hacia el trabajo y la satisfacción que genera el trabajo. Por tanto la manera en la que se prestan los cuidados (por tareas, por pacientes asignados, con planes de cuidados, en un marco conceptual enfermero determinado), el nivel de autonomía en el desarrollo de los cuidados, la integración y funcionamiento dentro de un equipo de salud van a ser determinantes del nivel de satisfacción y motivación de los profesionales de enfermería. Además influirán variables ya no específicas de enfermería, como salario, horarios, recursos materiales, recursos humanos, etc. (22).

Es así que Enfermería como vocación de servicio 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. Su ejercicio tiene como propósito y compromiso profesional ayudar a que las personas obtengan, conserven y restablezcan su salud. Por ello se requiere el fortalecimiento permanente de sus actitudes y motivaciones laborales para poder establecer una comunicación asertiva con su entorno. (23)

El hecho de trabajar con personas y a favor de la salud confiere a la enfermería como profesión características especiales en cuanto a la motivación y satisfacción laboral: Es imposible negar el componente vocacional de las personas que la ejercen. Aun siendo la vocación el principal motivo de elección de la carrera, y la posibilidad de ayudar a las personas y el trato con los pacientes son los principales aspectos positivos de la profesión

En el Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera Profesional menciona que la enfermera (o), como profesional de la Ciencia de la Salud, interviene en la prestación de los servicios de salud Integral, en forma científica, tecnológica, sistemática y humanística, esta última implica características personales que son retroalimentadas positivamente cuando se percibe satisfacción personal y profesional. (24)

Por tanto, Enfermería se redefine continuamente adaptándose a las exigencias de nuestro mundo cambiante. Es por ello que la profesión de Enfermería hoy implica cualidades muy especiales: Requiere crear y construir permanentemente la profesión; imaginación crítica para adaptar la organización de los servicios de salud a un entorno favorecedor del cuidado de las personas. Requiere por tanto de una preparación y un talento científico, técnico y humano para enseñar y para ayudar a suplir las necesidades de cuidado de cada individuo, el entorno, la familia y comunidad.

### 2.3 VARIABLES.

- Variable 1: Motivación Laboral.
- Variable 2: Satisfacción Laboral.

#### 2.3.1 OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.

VARIABLE	TIPO	DEFINICIÓN	CATEGORIZACIÓN	INDICADOR	NIVEL DE MEDICIÓN
<b>Motivación laboral</b>	Cuantativa Nominal	La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el	1. Motivado. 2. No motivado. - Dimensión: variedad de habilidades.	57- 115 en la puntuación. 23- 56 en la puntuación. - Oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades. - Emplear un número de habilidades complejas en este trabajo. - El trabajo es bastante simple y repetitivo. - El trabajo implica un número de tareas	Nominal

		<p>comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados. (10)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimensión: identidad con la tarea.</li>   <li>- Dimensión: importancia de la tarea.</li> </ul>	<p>diferentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Las demandas del trabajo son altamente rutinarias y predecibles.</li>   <li>- Completar una tarea de principio a fin.</li> <li>- Los resultados del esfuerzo son claramente visibles e identificables.</li> <li>- Realizo contribuciones insignificantes al servicio o producto final.</li>   <li>- El trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante todo el turno.</li> <li>- El trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones.</li> <li>- Lo que realizo afecta el bienestar de otras personas de muchas maneras importantes.</li> <li>- Lo que realizo es de mínimas</li> </ul>	<p>Nominal</p>        <p>Nominal</p>
--	--	---	---	---	--

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimension: autonomía para la realización de la tarea.</li> <li>- Dimension: retroalimentación sobre su</li> </ul>	<p>consecuencias para los pacientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El trabajo no es muy importante para la sobrevivencia del hospital.</li> <li>- Muchas personas se ven afectadas por el trabajo que realizo.</li> <li>- La completa responsabilidad de decisión de cómo y dónde se debe hacer el trabajo.</li> <li>- Muy poca libertad de decidir como el trabajo se puede realizar.</li> <li>- El trabajo no me da la oportunidad de emplear la discreción o participar en la toma de decisiones.</li> <li>- El trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor.</li> <li>- La enfermera jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando.</li> </ul>	Nominal
--	--	--	--	---	---------

			desempeño.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El trabajo por sí mismo me provee la información cuan bien lo estoy realizando.</li> <li>- El solo hecho de realizar el trabajo me da la oportunidad de deducir cuan bien lo estoy realizando.</li> <li>- Supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo.</li> <li>- Supervisores nos hacen saber cuan bien ellos piensan que lo estamos haciendo.</li> <li>- El trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada.</li> </ul>	Nominal
<b>Satisfacción Laboral.</b>	Quantitativa Nominal	Es la actitud general del	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Satisfecho.</li> <li>2. Insatisfecho.</li> </ol>	<p>108-180 en la puntuación.</p> <p>36-107 en la puntuación.</p>	



			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimensión: Políticas administrativas.</li> </ul>	<p>expectativas económicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentir que doy más de lo que recibo de la institución.</li> <li>- Tener la sensación de que en mi trabajo me están explotando.</li> <li>- Disgustos con el horario.</li> <li>- Horario de trabajo resulta incómodo.</li> <li>- El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocida.</li> </ul>	Nominal
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimensión: relaciones interpersonales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.</li> <li>- Es agradable trabajar con mis compañeros.</li> <li>- Es preferible tomar distancia con las personas con las que trabajo.</li> <li>- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de</li> </ul>	Nominal

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimensión: desarrollo personal.</li> </ul>	<p>trabajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentir que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.</li> <li>- El trabajo permite desarrollo personal.</li> <li>- Disfrutar de cada labor que se realiza en el trabajo.</li> <li>- Sentirse feliz por los resultados logrados en el trabajo</li> <li>- Con el trabajo sentirse realizado profesionalmente.</li> <li>- Haciendo el trabajo me siento bien consigo mismo.</li> </ul>	Nominal
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimensión: desempeño de tareas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La tarea que se realiza es tan valiosa como cualquier otro.</li> <li>- Las tareas que realiza se percibe como algo sin importancia.</li> <li>- Sentirse realmente útil con la labor</li> </ul>	Nominal

			<p>- Dimensión: relación con la autoridad.</p>	<p>que se realiza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- El trabajo me aburre.</li> <li>- Sentirse complacido(a) con la actividad que se realiza</li> <li>- Gusto por el trabajo que se realiza.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.</li> <li>- Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.</li> <li>- LA enfermera jefe es comprensiva.</li> <li>- La relación con mis superiores es cordial.</li> <li>- No sentirse a gusto con la enfermera jefe.</li> <li>- La enfermera jefe valora el esfuerzo que se hace en el trabajo.</li> </ul>	Nominal
--	--	--	--	--	---------

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:**

El presente estudio se propone desde una perspectiva cuantitativa ya que se utilizaron métodos descriptivos y estadísticos, diseño no experimental puesto que no se somete al grupo de estudio a influencias de ciertas variables, transversal porque se recolectaron los datos en un solo momento, a través del tiempo. Tipo descripto porque se describió y se analizó la motivación y Satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Hospital General I “José H. Soto Cadenillas” Chota.

#### **3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO.**

El estudio se realizó en el Hospital José Hernán Soto Cadenillas, ubicado en el Jr. Ezequiel Montoya N0 718 en el distrito de Chota, en los servicios de Pediatría y Neonatología, Medicina, Cirugía, Emergencia y Centro Quirúrgico

El distrito de Chota se ubica en la parte central de la provincia, en la región andina norte del Perú. Su capital del mismo nombre, se encuentra en la meseta de Akunta a 2,388 msnm y a 150 Km al norte de Cajamarca o a 219 Km al este de Chiclayo, Lambayeque. Nuestro país se localiza en el hemisferio sur, en cuanto nos referimos a Cajamarca se encuentra más próximo a esta línea ecuatorial con una latitud de 7°12'05" y nuestra ciudad de Chota se ubica más al norte de la capital departamental, por este lugar pasa el paralelo 6°33'48". Chota está a una altitud específicamente la ciudad capital, se encuentra a 2,388 msnm. Sus límites son:

- ✓ **NORTE:** Con las Provincias de Ferreñafe y Cutervo.
- ✓ **SUR:** Con las Provincias de Celendín, Hualgayoc y Santa Cruz.

- ✓ **ESTE:** Con el Río Marañón que es el límite con la Provincia de Luya.
- ✓ **OESTE:** Con las Provincias de Chiclayo y Ferreñafe.

### **3.3. POBLACIÓN.**

La población estuvo conformada por todos los profesionales de Enfermería que laboran en los servicios de: Pediatría y Neonatología, Medicina, Cirugía, Emergencia y Centro Quirúrgico del Hospital General I “José H. Soto Cadenillas” Chota, siendo un total 30 entre enfermeros y enfermeras que laboran en los respectivos servicios, donde el profesional de Enfermería brinda atención directa las 24 horas del día.

Se consideraron los siguientes criterios de inclusión y exclusión respectivamente.

#### **3.3.1. Criterios de Inclusión.**

- ✓ Enfermeras que laboran en los servicios de Hospitalización: Pediatría y Neonatología, Medicina, Cirugía, Emergencia y Centro Quirúrgico.
- ✓ Enfermeras con experiencia laboral de un año a más en los servicios seleccionados.

#### **3.3.2. Criterios de Exclusión.**

- ✓ Enfermeras que no tengan la disponibilidad de participar en el estudio.

### **3.4. UNIDAD DE ANÁLISIS.**

La unidad de análisis lo constituyeron cada una de las enfermeras (os) que laboran en los diferentes servicios hospitalarios del Hospital General I “José H. Soto Cadenillas” Chota.

### **3.5. UNIDAD DE OBSERVACIÓN.**

La unidad de observación lo constituyeron todos los profesionales de enfermería que laboran en los diferentes servicios hospitalarios del Hospital General I "José H. Soto Cadenillas" Chota.

### **3.6. TÉCNICA E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

La técnica que se utilizó fue la entrevista y como instrumentos dos cuestionarios que fueron aplicados a los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital General I "José H. Soto Cadenillas" Chota. Los que nos permitieron describir la motivación y la satisfacción laboral del profesional de Enfermería. (Anexo 01)

El primer instrumento, es el cuestionario de diagnóstico laboral (JDS) adaptado Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham, y validado, consta de 23 enunciados los que fueron dirigidos a los profesionales de enfermería con la finalidad de valorar la motivación laboral, para lo cual se consideró las siguientes dimensiones: Variedad de habilidades, identidad con la tarea, importancia de la tarea, autonomía para la realización de la tarea, retroalimentación sobre su desempeño. Se utilizó la escala de Likert de 5 puntos: Los criterios que se tomaron en cuenta son: Para las proporciones positivas tuvo un puntaje de 5 a 1 puntos y las negativas de 1 a 5 puntos. La modalidad de calificación se realizó con la obtención del puntaje total que resultó de sumar las puntuaciones que fueron alcanzadas en las respuestas de cada ítem. La motivación se ha determinado por la siguiente puntuación: motivado (57 – 115 puntos), no motivado (23 – 56 puntos). (Anexo 01 - A)

El segundo instrumento que se aplicó fue referente a la satisfacción laboral, para lo cual se utilizó el cuestionario de satisfacción laboral (SL-SPC), elaborado y validado por la Lic. Sonia Palma Carrillo, en su estudio Satisfacción laboral realizado en Lima Metropolitana, el cual consta de 36 ítems dirigidos al profesional de enfermería, los cuales se ubicaron en

desorden con el fin de disminuir el sesgo. Considera las siguientes dimensiones: Condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal. Se utilizó la escala de Likert de 5 puntos: Los criterios que se tomaron en cuenta fueron: Para las proporciones positivas tuvo un puntaje de 5 a 1 puntos y las negativas de 1 a 5 puntos. La modalidad de calificación se realizó con la obtención del puntaje total que resultó de sumar las puntuaciones que fueron alcanzadas en las respuestas de cada ítem. La satisfacción laboral se determinó con la siguiente puntuación: Satisfecho (108 – 180 puntos), insatisfecho (36-107 puntos). (Anexo 01 - B).

Para iniciar con la recolección de datos se solicitó la autorización al Director del Hospital General I "José H. Soto Cadenillas" Chota, a fin de obtener las facilidades para la realización del presente estudio en dicho escenario. Además se solicitó el consentimiento informado a cada uno de los participantes enfermeros de los diferentes servicios hospitalarios, explicando los objetivos del estudio a realizar y garantizándoles la confidencialidad de los datos recogidos. (Anexo 02)

### **3.7. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:**

Para el procesamiento de datos la información se recolectó en forma manual, codificada y digitada primeramente el programa EXCEL para su procesamiento estadístico. Se utilizó el paquete estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 21. Los resultados son presentados en tablas estadísticas simples y de doble entrada.

Para el análisis de los datos se utilizó la siguiente técnica estadística: Estadística Descriptiva (tablas de frecuencias absolutas y relativas)

### 3.8. CONSIDERACIONES ÉTICAS Y DE RIGOR CIENTÍFICO.

#### 3.8.1. RIGOR ÉTICO:

En relación a la Ética se tuvo en cuenta los siguientes principios éticos para asegurar la validación del trabajo de investigación:

- **Principio de Beneficencia.** “Por sobre todo no hacer daño”. Se explicó, informó y se garantizó claramente el propósito de los cuestionarios a aplicar, sin riesgo a sufrir algún daño; ya que las encuestas fueron anónimas y con previo consentimiento informado de cada uno de los enfermeros que laboran en el Hospital General I “José H. Soto Cadenillas” Chota y el aporte que brindaron fue sumamente confidencial.
- **Principio de Autonomía.** “Respeto a la Dignidad Humana”: Durante la participación en la entrevista se demostró respeto al profesional de enfermería del Hospital General I “José H. Soto Cadenillas” Chota, reconociéndosele su autonomía por la capacidad de deliberar sobre sus fines personales. Igualmente, se respetó su decisión de responder o no, a los instrumentos a aplicar, facilitándole la información que requirió en todo momento.
- **Principio de Justicia:** Al profesional de enfermería en estudio se le garantizo su privacidad y confiabilidad de manera que no pueda ser identificado. El profesional de Enfermería del Hospital General I “José H. Soto Cadenillas” Chota es seleccionado por razones relacionadas al problema de estudio y por laborar en dicha institución. La investigación beneficia con mejoras a todo el personal profesional de enfermería.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

**Tabla 1:** Motivación laboral de los profesionales de enfermería del Hospital General I José Soto Cadenillas Chota – 2014.

<b>Motivación Laboral</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Motivado	30	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

En la tabla 1, según la aplicación de un cuestionario que mide la motivación laboral de los profesionales de enfermería, se obtuvo como resultado que éstos, en su totalidad se encuentran motivados al 100% en el trabajo que actualmente realizan.

De acuerdo a los datos encontrados en los profesionales de enfermería participantes de este estudio, el 100% de ellos, se encuentran motivados, podemos decir que probablemente se debe a que este grupo de trabajadores considera como lo más importante a la motivación dentro de su campo laboral, pues encuentran en sus áreas de trabajo, no un simple medio para sobrevivir, sino un elemento esencial de superación personal, por la eficiencia y eficacia de los factores motivacionales de cada profesional aunado a la existencia de situaciones externas, como el hecho de poder suplir sus necesidades gracias al salario de su trabajo, más a las experiencias que allí se suscitan, les permite sentirse autorrealizados, por lo cual sienten que la motivación laboral es parte de sus vidas.

Teniendo en cuenta que la motivación se caracteriza por no ser estática, sino que, por el contrario, son fuerzas dinámicas y persistentes que provocan diversos comportamientos, entendemos que los profesionales de enfermería que se encuentran motivados deben reflejarlo al lograr ciertos objetivos y

metas, tras lo cual surjan nuevos retos por lo que ellos necesiten seguir motivados; sin embargo, paradójicamente, se ha podido observar durante mi experiencia en las prácticas clínicas hospitalarias, que en el Hospital José Soto Cadenillas de Chota, la realidad dista con los datos encontrados, puesto que la forma de atención al paciente, el trato que éstos reciben, y las condiciones en que estos se encuentran, no son en la mayoría de los casos lo más adecuado, lo cual evidencia no ser características de la atención de salud que brinda un trabajador motivado.

Sin embargo, los datos obtenidos en este estudio difieren notablemente con los resultados encontrados donde el 50% de las enfermeras se sienten poco motivadas, a su vez, el 30% de ellas no se sienten motivadas, y tan solo el 20% manifestó estar motivadas. (10)

Se puede decir que la motivación, es un aliciente para desempeñar un trabajo en cualquier ámbito laboral, una persona motivada que estima su trabajo, lo transmite y disfruta al atender a sus clientes o pacientes. Asimismo la motivación permite canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general de un trabajador, a la vez que lo estimula a que trabaje más para el logro de sus objetivos. Es así que se debe enfocar la motivación dentro del manejo de recursos humanos, buscando fundamentalmente en el ser humano, resaltar lo mejor de cada persona, esto, abarca desde las necesidades primarias, alentando las iniciativas individuales, hasta recompensar los logros.

Por lo expuesto se puede decir que si bien es cierto los resultados del presente estudio es unánime la motivación del trabajador, existen dos posibilidades en discusión: la primera sería que todos los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital José Soto Cadenillas de Chota se encuentran motivados, a pesar de lidiar con retos y dificultades ocupacionales, además de no ser fácil para este grupo de personas enfrentar día a día el dolor ajeno, circunstancias desfavorables y las irreparables pérdidas de sus pacientes. La otra posibilidad es que haya un porcentaje de profesionales de este grupo en estudio, que por cuestiones personales, hayan decidido ocultar y/o cambiar los datos veraces por los más convenientes para ellos.

**Tabla 2:** Motivación laboral del profesional de enfermería, según sus dimensiones. Hospital General I José Soto Cadenillas Chota – 2014.

Dimensiones	Motivación Laboral					
	No motivado		Motivado		Total	
	N	%	N	%	N	%
Variedad de habilidades	4	13,3	26	86,7	30	100,0
Identidad con la tarea	0	0,0	30	100,0	30	100,0
Importancia de la tarea	4	13,3	26	86,7	30	100,0
Autonomía para la realización de la tarea	1	3,3	29	96,7	30	100,0
Retroalimentación sobre su desempeño	17	56,7	13	43,3	30	100,0

En la tabla 2 se presentan las dimensiones que conforman la motivación laboral del profesional de enfermería, las mismas que determinan que aunque toda la población en estudio de manera general está motivada, en lo que respecta a las dimensiones el 86,7% está motivado en su centro laboral y un 13,3% no se encuentra motivado según la dimensión variabilidad de habilidades, en cuanto a identidad con la tarea el 100% se encuentra motivado, en autonomía para la realización de la tarea el 96,7% está motivado y en un mínimo porcentaje 3,3% no está motivado, y un 56,7% el profesional de enfermería no se encuentra motivado en la dimensión de retroalimentación sobre su desempeño a diferencia del 43,3% se encuentra motivado.

En relación a las dimensiones; en cuanto a la variedad de habilidades, estas llegan a ser el grado en que el puesto de trabajo que se ocupa requiere que el individuo desempeñe tareas diversas en que usa capacidades y habilidades distintas. Esto explicaría la existencia de un porcentaje de 13,3% de los profesionales de estudio que no se encuentran motivados, este resultado, aunque minoritario, pone de manifiesto la percepción de este grupo de

profesionales que acepta o reconoce la deficiencia o la falta de dominio en habilidades necesarias requeridas para una situación específica en su trabajo, habilidades que, otros de sus compañeros de trabajo podrían desempeñar sin mayor esfuerzo. Así también, los profesionales consideran que muchas veces el trabajo es bastante simple y repetitivo, lo que constituye áreas críticas a fortalecer para evitar la monotonía y rutina que causa fatiga en el profesional.

Respecto a Identidad con la tarea, es la medida en que el puesto de trabajo que se ocupa precisa que el individuo realice una tarea completa o identificable en su totalidad. En otras palabras, la identidad de tarea es alta cuando la persona trabaja en un producto o proyecto desde su principio hasta su fin y ve un resultado tangible. Por lo cual podemos deducir que dado a que los profesionales de enfermería en estudio se encuentran al 100% motivados en esta dimensión, realizan una correcta actividad en relación a la identidad con la tarea que desempeñan, lo que explica que perciban de forma importante los resultados que logran a través de su trabajo y las oportunidades que éste le ofrece para consolidar el apoyo o ayuda hacia el paciente y familia, así también consideran que su trabajo es bien organizado lo que favorece realizar un trabajo de principio a fin.

Referente a la dimensión de importancia de la tarea, considerada como el grado en que el puesto de trabajo que se ocupa afecta la vida de otras personas dentro o fuera de la organización en la que se labora, por lo cual podemos decir que el 13,3% de profesionales de enfermería que manifestaron no estar motivados en esta dimensión, asumen que el bienestar que generan en los pacientes, las acciones que realizan, o la ayuda brindada hacia ellos, carece de efectividad al no obtener los resultados esperados en sus pacientes; opiniones contrapuestas a lo que cree el 86,7% de la población en estudio, pues ellos identifican que el profesional de enfermería destaca la importancia de su trabajo y/o labor en el paciente, así como en el desarrollo de su servicio y/o hospital, por cuanto los pacientes nunca se ven afectados.

A su vez, en cuanto a la dimensión autonomía para la realización de tareas, se entiende a ésta como la medida en que el puesto de trabajo que se ocupa permite que el individuo experimente libertad, independencia y discreción en la programación y determinación de los procedimientos usados para realizar el trabajo, donde la responsabilidad experimentada se genera con la característica de autonomía. De esta aseveración, y dado a que solo el 3,3% no se encuentra motivado, podemos decir que este pequeño grupo pudiera sentirse en cierto modo dependiente de sus compañeros de trabajo, sus superiores o en ocasiones hasta de sus propios miedos, los cuales se convierten en factores limitantes para alcanzar la autonomía, y en consecuencia, sentirse motivados en esta dimensión; opinión que no comparten la mayoría de los profesionales en estudio, puesto que experimentan que la responsabilidad asumida por su trabajo les facilita tomar decisiones con grados de libertad de acuerdo a sus competencias, lo cual incrementa su motivación.

Finalmente en lo que concierne a la dimensión de retroalimentación sobre el desempeño vista como el grado en que la persona recibe información directa y clara acerca de la efectividad con que realiza su trabajo, y que el conocimiento de los resultados se fomenta en esta característica. Teniendo en cuenta que el 56,7% de la población en estudio no se encuentra motivada en esta dimensión, podemos decir que probablemente, se deba a que sus supervisores no les hacen saber cuan bien éstos profesionales realizan su trabajo; probablemente también, se sientan desmotivados por el estilo de supervisión que no reconoce su esfuerzo, por las pocas veces que reciben información sobre sus potencialidades y/o debilidades y por la falta de incentivos que promueva la superación del personal de trabajo de la Institución para la cual laboran. Los gerentes y supervisores pueden tener formas diferentes de evaluar el desempeño de los individuos, pero la meta básica es la misma en toda institución, mejorar el nivel de desempeño de los empleados para incrementar la productividad de la empresa.

Por lo que podemos decir que como resultados del estudio se obtuvo la motivación del 100% de nuestra población, se encuentran enmascarados los resultados de no motivación que estos manifestaron en las dimensiones de esta escala. Así como los datos más relevantes fueron que, al margen de que el 100% de ellos se encontraban motivados de acuerdo a su identidad con la tarea, debido a que la medida en que tienen participación en la generación de un bien o servicio completo, les permitía experimentar una sensación motivante en su trabajo; más de la mitad de ellos, esto es el 56,7%, sentía al mismo tiempo, que en cuanto a la dimensión de retroalimentación al desempeño, no estaban motivados a pesar de ser ésta una importante herramienta en el mundo laboral y una forma necesaria de comunicación la cual puede beneficiar al empleado, jefe y aún a toda la organización.

Por lo tanto los resultados encontrados difieren de lo encontrado, donde en la dimensión variedad de habilidades los resultados fueron que el 16% tiene una motivación alta, el 65% media y el 19% baja. En la identidad con la tarea el 15% tiene una motivación alta, el 73% media y el 12% baja. Importancia de la tarea 17% tiene una motivación alta, el 62% media y el 21% baja. En autonomía para la realización de tareas 15% tiene una motivación alta, el 71% media y el 14% baja, y en retroalimentación sobre su desempeño 19% tiene una motivación alta, el 56% media y el 25% baja (25). Esta diferencia de resultados con las del estudio probablemente se debe a que los profesionales que laboran en un Hospital de mayor complejidad, en la que atienden una mayor demanda de pacientes, a diferencia del grupo de profesionales de enfermería de nuestro estudio, cuyas labores no son tan extenuantes; así mismo cabe la posibilidad de que ellos hayan respondido las interrogantes planteadas con mayor veracidad o viceversa.

**Tabla 3: Satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital General  
I José Soto Cadenillas Chota – 2014.**

<b>Satisfacción</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Laboral</b>		
Satisfecho	30	100,0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100,0</b>

En la tabla 3, según la aplicación de un cuestionario que mide la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, se obtuvo como resultado que éstos, en conjunto se encuentran satisfechos al 100% en el desempeño de las labores realizadas en su centro de trabajo.

En contraposición a nuestros datos de satisfacción laboral en todos los profesionales de enfermería, encontramos diferencias con los resultados encontrados donde el 40% de las enfermeras no están satisfechas en su trabajo, a su vez, el 35% de ellas están ligeramente satisfechas, el 15% están satisfechas y tan solo el 10% manifestó estar muy satisfechas. (10) Aunado a éstos resultados, así mismo en otro estudio se concluyó que, el 65% de las enfermeras experimentan insatisfacción laboral y el 35% satisfacción. Comparando la satisfacción laboral entre enfermeras de ambas instituciones se detectó que en el hospital E. Rebagliatti el 60% de las enfermeras experimenta insatisfacción laboral, mientras que en el Hospital Dos de Mayo el 90% de ellas experimenta insatisfacción laboral al realizar su ejercicio profesional. (26)

Por lo que la satisfacción en todos los profesionales de nuestro estudio posiblemente se presente por ser un Hospital de menor complejidad, diferentes condiciones físicas, buenas relaciones interpersonales, desarrollo personal y desempeño de sus tareas.

Respecto a esto, en relación a satisfacción laboral, se puede decir que ésta, es producto de la discrepancia entre lo que el trabajador quiere de su trabajo y lo que realmente obtiene, mediada por la importancia que para él tenga, lo que se traduce en que a menor discrepancia entre lo que quiere y lo que tiene, mayor será la satisfacción.

Teniendo en cuenta las aseveraciones previas, podemos decir que la satisfacción en el trabajo para enfermería se proyecta como un desafío profesional y personal. En el plano profesional se requiere gran cantidad de conocimientos del manejo avanzado del cuidado y de situaciones de alto riesgo en salud, que pueden marcar la diferencia entre la vida y la muerte del paciente y, desde el punto de vista personal, implica un compromiso constante de superación y entrega. Estas características hacen que este trabajo pueda ser una fuente constante de crecimiento personal y profesional brindándoles a los profesionales de enfermería satisfacción laboral, como también una gran fuente de riesgos que pueden traducirse en accidentes, enfermedades e insatisfacción en el trabajo.

En base a los argumentos teóricos ya expuestos, y debido a que el 100% de nuestra población en estudio se encuentra satisfecha, podemos asumir al igual que en el rubro de motivación dos posibilidades; la primera sería que todo los profesionales de enfermería que laboran en el Hospital José Soto Cadenillas de Chota se encuentran satisfechas debido a la visión que tienen respecto al entorno laboral, las recompensas, la supervisión, y las exigencias de su puesto de trabajo. Puesto que la satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar o incluso suplir otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse. Sin embargo, la otra posibilidad es que haya un porcentaje de profesionales de este grupo seleccionado, que por cuestiones personales, hayan decidido ocultar y/o cambiar los datos veraces por los más convenientes para ellos, su puesto de trabajo o los resultados positivos que esperaban tener en esta investigación; llegamos a esta conclusión debido a dos factores subsecuentes: la ínfima relación que guarda con otros estudios de

investigación aplicados en grupos poblacionales similares y la paradójica contradicción con resultados que ellos mismo manifestaron en las dimensiones relacionadas en el rubro de satisfacción laboral.

**Tabla 4:** Satisfacción laboral del profesional de enfermería, según sus dimensiones Hospital General I José Soto Cadenillas Chota – 2014.

Dimensiones	Satisfacción Laboral					
	Insatisfecho		Satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%
Condiciones físicas y/o confort	7	23,3	23	76,7	30	100,0
Beneficios laborales	21	70,0	9	30,0	30	100,0
Políticas administrativas	9	30,0	21	70,0	30	100,0
Relaciones interpersonales	0	0,0	30	100,0	30	100,0
Desarrollo personal	0	0,0	30	100,0	30	100,0
Desempeño de tareas	0	0,0	30	100,0	30	100,0
Relación con la autoridad	8	26,7	22	73,3	30	100,0

En la tabla 4 se presentan las dimensiones que conforman la satisfacción laboral del profesional de enfermería, las mismas que determinan que aunque toda la población en estudio de manera general está satisfecha, en lo que respecta a las dimensiones existen las siguientes diferencias: De acuerdo a las condiciones físicas y/o confort, el 76,7% están satisfechas con su labor y un 23,3 % no están satisfechos, en cuanto a beneficios laborales, el 70% no está satisfecho, y un 30% está satisfecho, en políticas administrativas el 70% no está satisfecho y en un 30% está satisfecho, así también en relaciones personales, desarrollo personal, desempeño de tareas el 100% están satisfechos, y finalmente en la dimensión de relación con la autoridad, el 73,3% está satisfecho y un 26,7% no está satisfecho.

Sin embargo los resultados encontrados en nuestro estudio, difieren con otros estudios donde, según la dimensión de condiciones físicas y/o materiales, el 39% se encontraban insatisfechas y un 32 % estaban muy insatisfechas. En la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos el 45%, estaba

medianamente satisfechas y el 40% estaban insatisfechas. Referente a la dimensión políticas administrativas el 40% indicó insatisfacción, y el 36% estaban muy insatisfechas. En la dimensión de relaciones interpersonales el 42% estaban medianamente satisfechas. En la dimensión de desarrollo personal el 33% estaban medianamente satisfechas, el 32% estaban insatisfechas y el 17% muy insatisfechas. En cuanto a la dimensión desempeño de tareas el 38% se encontraba medianamente satisfechas, el 35% insatisfechas y el 17% muy insatisfechas. Con lo referente a la dimensión de relación con la autoridad el 37% estaba medianamente satisfechas, el 34% estaban insatisfechas y el 18% muy insatisfechas.(27)

El individuo logra satisfacción laboral al apreciar que el trabajo le facilita la realización de valores importantes para él, y que estos son compatibles con sus necesidades. Es así que el individuo hace una evaluación de los hechos, objetos o situaciones que derivan del trabajo y según sus expectativas, sus necesidades tanto físicas como psicológicas, realiza un juicio interno de valor, el cual puede ser positivo o negativo para el individuo, por lo que tendrá una reacción emocional placentera o displacentera al respecto, y en consecuencia obtendrá satisfacción o insatisfacción.

En el presente estudio según estos resultados los aspectos de la satisfacción laboral se reflejan probablemente en actitudes que se centran en la satisfacción laboral propiamente dicha, es decir la satisfacción con el salario, la satisfacción con los compañeros, la satisfacción con los jefes y la satisfacción con los ascensos. La importancia de cada uno de estos aspectos va cambiando a medida que el trabajo cambia. También es posible que un profesional de enfermería se encuentre muy satisfecho con un aspecto y muy insatisfecho con otro, según dimensiones planteadas.

Teniendo como base estos conceptos y rigiéndonos específicamente en las dimensiones del instrumento utilizado en nuestro estudio, tenemos que las condiciones físicas y/o de confort no son cómodas ni agradables según respuestas de algunas de enfermeras encuestadas (23,3%). Asimismo, indican su descontento por no contar con ambientes implementados, con material

necesario y con personal suficiente que ayude a superar dificultades en la atención (suspensiones y/o prolongaciones de cirugías, debilitamiento de las relaciones interpersonales entre colegas y otros miembros del equipo de salud), afectando la productividad y eficiencia en el trabajo. El resultado concuerda con el estudio de Arias M. (2004) quien recomendó a las jefaturas tener en consideración las condiciones físicas óptimas.

En relación a la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos, se sabe que toda persona que trabaja tiene derecho a que se compense la labor realizada. Si la compensación y los estímulos son justos y racionales, aumentará la satisfacción, y, si son injustos, los empleados tendrán una alta insatisfacción. El salario constituye el centro de las relaciones de intercambio entre las personas y las organizaciones. Los profesionales dentro de su centro laboral ofrecen su tiempo y su fuerza y a cambio reciben una remuneración, lo cual representa el intercambio de una equivalencia entre derechos y responsabilidades recíprocas entre el empleado y el empleador. En el caso de los profesionales de enfermería participantes en nuestro estudio, el 70% indicó sentirse insatisfechos, probablemente porque se mantienen las diferencias en los beneficios que tienen los trabajadores nombrados sobre los contratados referentes a la estabilidad laboral y beneficios económicos cubriendo expectativa.

En cuanto a la dimensión políticas administrativas, éstas son importantes en la satisfacción por tratarse de un plan de acción que guía a los miembros de una organización en la conducta de su operación. Al no existir ciertos guías generales de acción, cada persona tendería a resolver problemas o a tomar decisiones de acuerdo con su propio criterio. Estas políticas facilitan la conducta dentro de la organización. El personal, a cualquier nivel, puede actuar y saber cuándo actúa bien o cuándo actúa mal, ya que conoce las reglas del trabajo. Según nuestro estudio, las enfermeras(os) aceptan estas políticas de forma insatisfactoria solo en un 30%, probablemente por la inestabilidad en las directivas y normas técnicas que dificultan el logro de objetivos perjudicando el desarrollo profesional.

En la dimensión de relaciones interpersonales es para cualquier ambiente de trabajo un elemento importante, no porque definen la calidad de las interacciones entre empleadores y trabajadores, sino fundamentalmente, porque definen también la calidad de una sociedad. El éxito que se experimenta en la vida depende en gran parte de la manera como nos relacionemos con las demás personas, y la base de estas relaciones interpersonales es la comunicación. Por lo que es muy conveniente un ambiente agradable y mantener buenas relaciones interpersonales entre profesionales de salud para una mejor conducción frente a sus compañeros y las personas a cargo, disminuir las quejas de los usuarios, facilitar un ambiente armónico que propicia la cooperación, previene los conflictos, evita el retraso en las acciones y, considera además, temas tan fundamentales para el mundo del trabajo como la capacitación de la fuerza de trabajo, las condiciones de salud y medio ambiente laboral, la satisfacción laboral, la información y participación. En relación a lo indicado, nuestro grupo de estudio manifestó estar satisfecho en esta dimensión al 100% , probablemente debido a la ausencia de conflictos interpersonales o la resolución pronta y adecuada de ellos, esto aunado a la solidaridad entre compañeros, erradica actitudes egoístas que les permite gozar de una plena satisfacción.

En lo relacionado a la dimensión desarrollo personal, la teoría indica que es cuando el individuo se compromete consigo mismo a alcanzar la excelencia en todas las áreas de su vida, para lograr un equilibrio armónico que le permita expresar a plenitud su potencial como ser humano, y así vivir una vida llena de satisfacciones. Esta dimensión en el empleado aumenta su entendimiento, logro de resultados, cumplimiento de las responsabilidades laborales y la evaluación que corresponde, y en la empresa proporciona un medio más efectivo para dirigir los esfuerzos de los empleados, mejor comprensión de objetivos y estándares que desarrollan el potencial de éstos.

En la presente investigación como resultado la satisfacción del 100% del grupo de estudio; probablemente se deba a que los profesionales de enfermería

participan continuamente con el trabajo que realizan, se sienten satisfechos y realizados por los logros que consiguen diariamente en el trabajo.

En lo que respecta a la dimensión del desempeño de tareas, para la asistencia en el medio hospitalario se concreta en las actividades que van a mantener y recuperar las necesidades del individuo deterioradas por un proceso patológico. En concordancia con la teoría, en nuestra investigación se obtuvo como resultado que el 100% de nuestro grupo de estudio se encuentra satisfecho en esta dimensión, probablemente porque de acuerdo a la demanda de pacientes, hacen esfuerzos para mantener la calidad de sus servicios de acuerdo a una correcta ejecución del Proceso de Atención de Enfermería, que aunado a sus conocimientos, capacidades y destrezas, ha conseguido la mayoría de las veces satisfacer las necesidades de las personas a su cuidado.

En los resultados de la dimensión de relación con la autoridad, se entiende a esta como la clave para comprender las actitudes y comportamientos de los empleados en las empresas ya que cuando existe una buena relación entre líder y colaborador mejora el compromiso de este con la organización. Cuando existe una relación de alta calidad entre líder y colaborador permite una mayor participación que le llevará a desarrollar una visión del clima laboral más favorable. Sin embargo, los profesionales de nuestro estudio perciben en un 26,7% no estar satisfechos, probablemente porque no hay una confianza base de por medio entre ellos y sus superiores que les permita relacionarse adecuadamente, y sea esta brecha distante la que limite la participación para una mejor calidad de servicio.

Finalmente se puede decir que aunque en nuestro estudio se obtuvo la satisfacción del 100% de los profesionales de enfermería del Hospital José Soto Cadenillas de Chota durante el año 2014, estos resultados de satisfacción probablemente se encuentren enmascarados ya que al analizar la satisfacción laboral por dimensiones se halló grados de insatisfacción en cuatro de las siete dimensiones de satisfacción evaluadas, lo que significa que es la realidad particular la que da mejores evidencias de los niveles de insatisfacción o satisfacción, que aquellos resultados globales.

## CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos en el presente estudio se formulan las siguientes conclusiones:

- Las/os profesionales de enfermería, del área asistencial de los servicios del Hospital General I José Soto Cadenillas Chota, todos se encuentran laboralmente motivados y en cuanto a las dimensiones de motivación laboral, los que alcanzaron mayor valor porcentual fueron en las dimensiones de identidad con la tarea, está relacionada con la importancia de los resultados que logran del trabajo y las oportunidades que éste les ofrece para su realización personal y autonomía para la realización de tareas, consideran que la responsabilidad con la que asumen su trabajo les facilita tomar decisiones con grados de libertad generados por sus competencias. Mientras que en la dimensión de retroalimentación de su desempeño los profesionales no están motivados. Y en mínimo porcentaje en la dimensión variedad de habilidades e importancia de la tarea se encontraron no motivados.
- Las/os profesionales de enfermería del área asistencial de los servicios, del Hospital General I José Soto Cadenillas Chota, todos se encuentran laboralmente satisfechos y en cuanto a las dimensiones de satisfacción laboral están satisfechos en la dimensión de relaciones interpersonales, está en relación al grado que presentan las enfermeras y enfermeros con respecto a trabajar con sus compañeros y al entorno laboral favorable creado por ellos para el desempeño de sus funciones. Desarrollo personal, comprendió las sensaciones de bienestar que experimentan las enfermeras(os) al hacer su trabajo y el gusto por los resultados que le generan realización personal y profesional y desempeño con las tareas se siente útil y complacido con la labor que realiza evidenciándose vocación e identidad en los profesionales. Mientras que en la dimensión de beneficios laborales seguido por la relación que tiene con la autoridad presentaron insatisfacción laboral.

## SUGERENCIAS

Las sugerencias del presente estudio son:

- A la Jefatura de Enfermería del Hospital General I José Soto Cadenillas Chota implemente en el proceso de gestión de recursos humanos, estrategias orientadas a superar las dimensiones de motivación y satisfacción en donde el profesional no se encontró motivado y/o están insatisfecho laboralmente. Por lo que es necesario que la dimensión retroalimentación sea problematizada entre las/os profesionales de enfermería y la Jefatura de Enfermería por ser un punto débil respecto a la frecuencia, calidad y veracidad de la información sobre el desempeño del personal a su cargo.
- A las autoridades del Hospital General I José Soto Cadenillas Chota generen comunicación asertiva y promuevan cursos o talleres de capacitación de alto nivel, a fin de contar con personal altamente calificado mejorando la capacitación, dotación de personal, las condiciones físicas, provisión de insumos y equipamiento, que permitan la motivación y satisfacción laboral y el desarrollo e implementación de estrategias que garanticen un cuidado enfermero de calidad.
- A los docentes y estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional de Cajamarca Sede Chota, plantear líneas de investigación en enfermería que involucren el tema para consolidar nuevos conocimientos en nuestra disciplina así mismo se profundice el estudio de las dimensiones de motivación y satisfacción laboral, empleando otros instrumentos para recolectar información y/o investigaciones desde un enfoque cualitativo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. López J. Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg. Rev. De Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM. [Internet]. 2005 [citado 14 junio 2014]; 8(15):26. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/488/1/vasquez\\_ss.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/488/1/vasquez_ss.pdf).
2. Álvarez G, Miles D. El papel de la empleabilidad en la satisfacción laboral de los trabajadores temporales. Rev. Galega de Economía. [Internet]. 2006. [citado 14 junio 2014]; 15(02): 1-20. Disponible en: <http://www.psicologiaincientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>.
3. Los recursos humanos.com [Internet]. Alemania: losrecursoshumanos.com 2012 [actualizado 22 oct 2013; citado 18 de junio 2014] Disponible en: <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/8617-encuesta-mundial-de-monster-sobre-satisfaccion-laboral.html>
4. Universia.net [Internet]. México: universianet; 2011. [actualizado 14 Feb 2014; citado 18 de junio 2014] Disponible en: <http://noticias.universia.net.mx/enportada/noticia/2011/10/20/880245/34-mexicanos-motivacion-trabajo.html>.
5. Eempleo.com [Internet]. Colombia: eemplecom 2012 [actualizado 11 nov 2013; citado 18 de junio 2014] Disponible en: [http://www.eempleo.com/colombia/noticias\\_laborales/colombia-es-un-pais-de-trabajadores-felices---/6587682](http://www.eempleo.com/colombia/noticias_laborales/colombia-es-un-pais-de-trabajadores-felices---/6587682).
6. Mintra.gob.pe [Internet]. Perú. mintragobpe 2007 [actualizado 12 Sep 2012; citado 18 de junio 2014] Disponible en: [http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL\\_39.pdf](http://www.mintra.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_39.pdf).

7. Rufaza M., Torres M., Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería españoles que trabajan en hospitales ingleses 2008. España [internet]. 2008. [Fecha de acceso 20 jun 2014]; disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0213-91112008000500007](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0213-91112008000500007).
8. Flores D., Guerrero R, Saavedra Y. Relación entre motivación y satisfacción laboral de la enfermera asistencial. Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Rev. De Ciencias de la Salud [Internet]. 2006. [citado 20 junio 2014]; 2 (1):14. Disponible en: <http://posgrado.upeu.edu.pe/csalud/revista/filev2/62-67.pdf>.
9. Egusquiza L. Motivación y Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño (Tesis de Licenciatura). Lima. Universidad Particular Cayetano Heredia. 2003. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/488/1/vasquez\\_ss.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/488/1/vasquez_ss.pdf).
10. Espada M. Nuestro motor emocional: la motivación. Vol. 5.3 era ed. Madrid:, 2006: disponible en: [http://www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%20143-185.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%20143-185.pdf).
11. Eumed. Net [Internet]. México. eumedNet 2006 [actualizado 12 jun 2013; citado 22 de junio 2014] Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/992/motivacion.html>.
12. Stephen R. Comportamiento organizacional, editores. Duarte teorías de la motivación. Vol. 6. 13ª ed. México: Prentice hall Hispanoamericana; 2009.

13. Álvarez C. Motivación Laboral en un servicio de urgencias hospitalario. Rev. Enfermería Clínica. [Internet]. 2003 [citado 24 junio 2014]; 13(01): 23 Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/488/1/vasquez\\_ss.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/488/1/vasquez_ss.pdf).
14. Bitran R. Métodos alternativos de pago a proveedores: Incentivos para mejorar la prestación de los servicios de salud. Rev. Cartilla de políticas PHR. [Internet]. 2007 [citado 14 junio 2014]; 8(15):26. Disponible en: [www.healthsystems2020.org/files/1165\\_file\\_pps3s.pdf](http://www.healthsystems2020.org/files/1165_file_pps3s.pdf).
15. Montes J. Procesos de Innovación Educativa [tesis doctoral]. Universidad Autónoma De Barcelona. Facultad de ciencias de la educación; 2004. Disponible en: <http://ddd.uab.cat/pub/tesis/2004/tdx-0209105-170143/jjcs1de1.txt>.
16. Hellriegel D. Comportamiento Organizacional. Editores Thomson Educación. Vol. 4. 10ma ed. México: Interamericana; 2004. p. 584 a 590.
17. Chiavenato A. Administración de Recursos Humanos. Vol. 6. 5ª ed. Colombia: McGraw – Hill Interamericana. 2005. Disponible en <http://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/992/motivacion.html>.
18. Schermerhorn J., Himt J, Osborn R. Modelos de comportamiento Organizacional. vol. 3. 11ava. ed. México: Liinusa Wiley 2005. Disponible en <http://intellectum.unisabana.edu.co:8080/jspui/bitstream/10818/4477/1/131063.pdf>.
19. Gibson J, Ivancevich J, Donelly J. Las organizaciones: comportamiento, estructura, procesos. Vol. 5. 10ª ed. Santiago de Chile: McGraw-Hill Interamericana. 2001.

20. Rodríguez D., Cáceres A., Núñez L., Atay A. Análisis varimax de factores que influyen en la satisfacción laboral. Rev. Saber [Internet]. (2007). [citado 24 junio 2014]; 19(02): 221-227. Disponible en <http://ri.bib.udo.edu.ve/handle/123456789/1323>.
21. Vaneduc.edu [Internet]. Venezuela. vaneducedu 2011[actualizado 14 jul 2013; citado 22 de junio 2014] Disponible en: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>.
22. Moya S. Motivación y Satisfacción de los Profesionales de Enfermería: Investigación Aplicada en un Área Quirúrgica [Tesis]. España. Universidad de Cantabria. Facultad de ciencias de la salud; 2011. Disponible en. <http://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/477/Moya%20Mier%20S.pdf?sequence=1>
23. Arroyo G. Humanismo en Enfermería Rev. Enfermería IMSS. [Internet]. (2000) [citado 24 junio 2014]; 8 (2):61-63. Disponible en <http://es.scribd.com/doc/70655839/humanismo-enfermeria>
24. Reglamentación de Ley Del Trabajo del Enfermero peruano. Ley N° 27669 / 2002 de 22 de junio, (22-06-2002).
25. Vásquez Sh. Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería [Tesis]. Lima: Universidad Mayor de San Marcos. Facultad ciencias de la salud; 2007. Disponible en [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/488/1/vasquez\\_ss.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/488/1/vasquez_ss.pdf)
26. Marcano G. Satisfacción laboral del enfermero (a) en el servicio de medicina interna. [Tesis]. Venezuela: universidad de oriente. Facultad de ciencias de la salud; 2008. Disponible en <http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/2228/1/32%20Tesis.%20WB9%20J37.pdf>

27. Monteza N. Influencia en el clima laboral en la satisfaciion de las enfermeras del centro quirúrgico. [Tesis].Chiclayo: Universidad Católica Santo Torio de Mogrovejo. Facultad de ciencias de la salud; 2010. Disponible en: [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM\\_Monteza\\_Chanduvi\\_Nancy.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/82/1/TM_Monteza_Chanduvi_Nancy.pdf)

# **ANEXOS**





## ANEXO 01 - A

### CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL

(Autor: Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham.)

#### 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.

**S=Siempre**                      **CS=Casi siempre**                      **AV=A veces**  
**PV=Pocas veces**                      **N= Nunca**

Enunciado	S	CS	AV	PV	N
1. Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades.					
2. Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo.					
3. El trabajo es bastante simple y repetitivo.					
4. Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes.					
5. La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible.					
6. Completo una tarea de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables.					
7. Realizo contribuciones insignificantes al servicio o resultado final.					
8. Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante el turno.					
9. Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones.					
10. Lo que realizo afecta el bienestar de los pacientes de					

muchas maneras importantes.					
11. Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los pacientes.					
12. Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia del hospital.					
13. Los pacientes se ven afectados por el trabajo que realizo.					
14. Tengo la completa responsabilidad de decidir cómo y dónde se debe hacer el trabajo					
15. Tengo muy poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo					
16. Mi trabajo no me da la oportunidad de emplear la discreción o participar en la toma de decisiones.					
17. Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor.					
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 de hecho de realizar el 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 estamos haciendo.					
23. Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada.					
<b>Total.</b>					

Puntuación del instrumento:

- **Motivado.** 57-115.
- **No motivado.** 23-56



## ANEXO 01 - B

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

(Autora: Lic. Psc. Sonia Palma Carrillo)

**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

TDA= Totalmente De Acuerdo

DA =De Acuerdo

I = Indeciso

ED = En Desacuerdo

TED = Totalmente En Desacuerdo

Enunciado.	TDA	DA	ED	TED	I
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. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
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.					
10. Siento que doy más de lo que 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 incómodo.					
14. El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocida.					
15. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					

16. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
17. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
18. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
19. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
20. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
21. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
22. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
23. Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
24. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
25. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otro.					
26. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
27. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
28. Mi trabajo me aburre.					
29. Me siento complacido(a) con la actividad que realizo.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
32. Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
33. Mi enfermera jefe es comprensiva.					
34. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
35. No me siento a gusto con mi enfermera jefe.					
36. La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					
37. Total.					

Puntuación del instrumento.

**Muchas Gracias Por Su Colaboración.**

Satisfecho. 108-180. Insatisfecho. 36-107.



## ANEXO N° 02

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, ENFERMERA(o) QUE LABORO EN EL HOSPITAL GENERAL I "JOSÉ H. SOTO CADENILLAS" CHOTA, declaro estar conforme de participar en el Proyecto de investigación " Motivación y Satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital General I "José H. Soto Cadenillas" Chota - 2014, cuyo objetivo es determinar y analizar motivación y satisfacción laboral del profesional de Enfermería del mencionado hospital, habiendo sido informado de forma clara y precisa sobre mi participación, también se me ha garantizado que:| Los datos obtenidos serán tratados y analizados considerando la intimidad y anonimato, de acuerdo a los principios éticos y científicos que rigen la investigación. Se puede suspender la colaboración en cualquier momento. No se tratará en forma diferencial si decide no participar o detener su colaboración.

La aplicación de los dos cuestionarios durará aproximadamente 30 minutos.

Por lo informado es que OTORGO MI CONSENTIMIENTO a que se me realice una encuesta mediante el cuestionario correspondiente.

Chota,.....de.....2014

---

FIRMA DEL ENCUESTADO

---

FIRMA DE LA ASESORA

---

FIRMA DE LA AUTORA

### ANEXO 03

Datos generales del personal de enfermería Del Hospital General José Soto  
Cadenillas- Chota

<b>Datos Generales</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
28 a 35 años	12	40,0
36 a 43 años	8	27,7
44 a 51 años	10	33,3
<b>Sexo</b>		
Femenino	24	80,0
Masculino	6	20,0
<b>Condición Laboral</b>		
Nombrado	19	63,3
Contratado	11	36,7
<b>Servicio</b>		
Pediatría y neonatología.	7	23,3
Medicina	6	20,0
Cirugía.	6	20,0
Emergencia	6	20,0
Centro Quirúrgico	3	10,00
Estomatología	2	6,6

ANEXO 04

TABLAS DE MOTIVACIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIONES. EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL I JOSÉ SOTO CADENILLAS CHOTA – 2014.

Tabla 2.1: Frecuencia de respuestas del profesional de enfermería del Hospital José Soto Cadenillas según dimensión de motivación: Variedad de habilidades.

Dimensión de motivación Variedad de habilidades	Nunca		Pocas veces		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	Realizo un número diferente de tareas	0	0,0	0	0,0	3	10,0	10	33,3	17	56,7	30
Empleo un número de habilidades complejas	1	3,3	1	3,3	5	16,7	13	43,3	10	33,3	30	100,0
El trabajo es bastante simple	2	6,7	14	46,7	7	23,3	5	16,7	2	6,7	30	100,0
Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes	0	0,0	1	3,3	5	16,7	10	33,3	14	46,7	30	100,0
La demanda es altamente rutinaria	8	26,7	10	33,3	8	26,7	2	6,7	2	6,7	30	100,0

**Tabla 2.2:** Frecuencia de respuestas del profesional de enfermería del Hospital José Soto Cadenillas según dimensión de motivación: Identidad con la tarea.

Dimensión de motivación Identidad con la tarea	Nunca		Pocas veces		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Completo una tarea de principio a fin	0	0,0	0	0,0	2	6,7	6	20,0	22	73,3	30	100,0
Realizo contribuciones insignificantes	24	80,0	1	3,3	5	16,7	0	0,0	0	0,0	30	100,0
Mi trabajo es bien organizado	0	0,0	1	3,3	5	16,7	7	23,3	17	56,7	30	100,0
Mi trabajo no me da la oportunidad de participar	9	30,0	4	13,3	11	36,7	2	6,7	4	13,3	30	100,0
La demanda es altamente rutinaria	8	26,7	10	33,3	8	26,7	2	6,7	2	6,7	30	100,0

**Tabla 2.3:** Frecuencia de respuestas del profesional de enfermería del Hospital José Soto Cadenillas según dimensión de motivación: Importancia de la tarea.

Dimensión de motivación Importancia de la tarea	Nunca		Pocas veces		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	Lo que realizo afecta el bienestar de los pacientes	23	76,7	2	6,7	3	10,0	0	0,0	2	6,7	30
Lo que realizo es de mínimas consecuencias	16	53,3	6	20,0	7	23,3	1	3,3	0	0,0	30	100,0
Mi trabajo no es muy importante	24	80,0	3	10,0	1	3,3	0	0,0	2	6,7	30	100,0
Los pacientes se ven afectados	27	90,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	3	10,0	30	100,0

**Tabla 2.4:** Frecuencia de respuestas del profesional de enfermería del Hospital José Soto Cadenillas según dimensión de motivación: Autonomía para la realización de tareas.

Dimensión de motivación	Nunca		Pocas veces		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Tengo la completa responsabilidad de decidir	1	3,3	0	0,0	1	3,3	7	23,3	21	70,0	30	100,0
Tengo muy poca libertad de decidir	12	40,0	10	33,3	3	10,0	4	13,3	1	3,3	30	100,0
Mi trabajo no me da la oportunidad de emplear	12	40,0	11	36,7	3	10,0	2	6,7	2	6,7	30	100,0
Mi trabajo me concede libertad considerable	1	3,3	0	0,0	2	6,7	13	43,3	14	46,7	30	100,0

**Tabla 2.5:** Frecuencia de respuestas del profesional de enfermería del Hospital José Soto Cadenillas según dimensión de motivación: Retroalimentación sobre su desempeño.

Dimensión de motivación Retroalimentación sobre mi desempeño	Nunca		Pocas veces		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mi enfermera jefe me provee	11	36,7	6	20,0	3	10,0	4	13,3	6	20,0	30	100,0
El trabajo me provee la información	0	0,0	0	0,0	12	40,0	7	23,3	11	36,7	30	100,0
El trabajo me da la oportunidad de deducir	0	0,0	0	0,0	4	13,3	13	43,3	13	43,3	30	100,0
Esporádicamente me dan retroalimentación	9	30,0	10	33,3	4	13,3	4	13,3	3	10,0	30	100,0
Lo supervisores nos hacen saber	17	56,7	8	26,7	1	3,3	1	3,3	3	10,0	30	100,0
Mi trabajo me provee pequeños indicios	1	3,3	2	6,7	9	30,0	12	40,0	6	20,0	30	100,0

ANEXO 05

**TABLAS DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN DIMENSIONES. EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL I JOSÉ SOTO CADENILLAS CHOTA – 2014.**

**Tabla 4.1.** Frecuencia de respuestas del profesional de enfermería del Hospital José Soto Cadenillas según dimensión de satisfacción: Condiciones físicas y/o confort.

<b>Dimensión de satisfacción</b>	<b>I</b>		<b>TED</b>		<b>ED</b>		<b>DA</b>		<b>TDA</b>		<b>Total</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Condiciones físicas y/o confort</b>												
La distribución física del ambiente	1	3,3	1	3,3	6	20,0	15	50,0	7	23,3	30	100,0
El ambiente es confortable	1	3,3	2	6,7	6	20,0	19	63,3	2	6,7	30	100,0
La comodidad que me ofrece el ambiente	2	6,7	2	6,7	15	50,0	9	30,0	2	6,7	30	100,0
En el ambiente físico donde me ubico	1	3,3	0	0,0	6	20,0	19	63,3	4	13,3	30	100,0
La tarea que realizo es tan valiosa	0	0,0	0	0,0	3	10,0	6	20,0	21	70,0	30	100,0

**Tabla 4.2.** Frecuencia de respuestas del profesional de enfermería del Hospital José Soto Cadenillas según dimensión de satisfacción: Beneficios laborales y/o remunerativos.

Dimensión de satisfacción Beneficios laborales y/o remunerativos.	I		TED		ED		DA		TDA		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Mi sueldo es muy bajo	3	10,0	4	13,3	3	10,0	9	30,0	11	36,7	30	100,0
Me siento mal con lo que gano	2	6,7	9	30,0	14	46,7	1	3,3	4	13,3	30	100,0
El sueldo es bastante aceptable	1	3,3	4	13,3	17	56,7	7	23,3	1	3,3	30	100,0
Mi trabajo cumple mis expectativas	0	0,0	5	16,7	13	43,3	12	40,0	0	0,0	30	100,0

**Tabla 4.3.** Frecuencia de respuestas del profesional de enfermería del Hospital José Soto Cadenillas según dimensión de satisfacción: Políticas administrativas.

<b>Dimensión de satisfacción</b>	<b>I</b>		<b>TED</b>		<b>ED</b>		<b>DA</b>		<b>TDA</b>		<b>Total</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Políticas administrativas</b>												
Siento que doy más	2	6,7	1	3,3	5	16,7	13	43,3	9	30,0	30	100,0
Me están explotando	2	6,7	4	13,3	17	56,7	6	20,0	1	3,3	30	100,0
Me disgusta mis horarios	1	3,3	13	43,3	14	46,7	2	6,7	0	0,0	30	100,0
El horario me resulta incómodo	0	0,0	15	50,0	13	43,3	2	6,7	0	0,0	30	100,0
Trabajar más horas no es reconocida	1	3,3	4	13,3	6	20,0	9	30,0	10	33,3	30	100,0

**Tabla 4.4. Frecuencia de respuestas del profesional de enfermería del Hospital José Soto Cadenillas según dimensión de satisfacción: Relaciones interpersonales**

<b>Dimensión de satisfacción</b>	<b>I</b>		<b>TED</b>		<b>ED</b>		<b>DA</b>		<b>TDA</b>		<b>Total</b>	
	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Relaciones interpersonales</b>												
El ambiente es el ideal	1	3,3	1	3,3	3	10,0	16	53,3	9	30,0	30	100,0
Me agrada trabajar con mis compañeros	0	0,0	0	0,0	0	0,0	14	46,7	16	53,3	30	100,0
Prefiero tomar distancia	1	3,3	18	60,0	10	33,3	1	3,3	0	0,0	30	100,0
La solidaridad es una virtud	1	3,3	0	0,0	0	0,0	13	43,3	16	53,3	30	100,0

**Tabla 4.5.** Frecuencia de respuestas del profesional de enfermería del Hospital José Soto Cadenillas según dimensión de satisfacción: Desarrollo personal.

Dimensión de satisfacción	I		TED		ED		DA		TDA		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
El trabajo que hago es justo	0	0,0	0	0,0	2	6,7	17	56,7	11	36,7	30	100,0
Mi trabajo me permite desarrollarme	0	0,0	0	0,0	3	10,0	12	40,0	15	50,0	30	100,0
Disfruto de cada labor que realizo	2	6,7	0	0,0	0	0,0	16	53,3	12	40,0	30	100,0
Me siento feliz por los resultados	0	0,0	0	0,0	0	0,0	13	43,3	17	56,7	30	100,0
Me hace sentir realizado	0	0,0	0	0,0	2	6,7	6	20,0	22	73,3	30	100,0
Haciendo mi trabajo me siento bien	0	0,0	0	0,0	0	0,0	8	26,7	22	73,3	30	100,0

**Tabla 4.6.** Frecuencia de respuestas del profesional de enfermería del Hospital José Soto Cadenillas según dimensión de satisfacción: Desempeño de tareas

Dimensión de satisfacción	I		TED		ED		DA		TDA		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
La tarea que realizo es tan valiosa	0	0,0	0	0,0	3	10,0	7	23,3	20	66,7	30	100,0
Las tareas que realizo las percibo	2	6,7	20	66,7	7	23,3	0	0,0	1	3,3	30	100,0
Me siento realmente útil	0	0,0	0	0,0	0	0,0	11	36,7	19	63,3	30	100,0
Mi trabajo me aburre	1	3,3	23	76,7	6	20,0	0	0,0	0	0,0	30	100,0
Me siento complacido con la actividad	0	0,0	0	0,0	0	0,0	8	26,7	22	73,3	30	100,0
Me gusta el trabajo que realizo	0	0,0	0	0,0	0	0,0	8	26,7	22	73,3	30	100,0

**Tabla 4.7.** Frecuencia de respuestas del profesional de enfermería del Hospital José Soto Cadenillas según dimensión de satisfacción: Relación con la autoridad.

Dimensión de satisfacción Relación con la autoridad	I		TED		ED		DA		TDA		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Es grato la disposición de mi jefe	2	6,7	3	10,0	7	23,3	12	40,0	6	20,0	30	100,0
Llevarme bien con el jefe beneficia	4	13,3	1	3,3	7	23,3	10	33,3	8	26,7	30	100,0
Mi enfermera jefe es comprensiva	1	3,3	1	3,3	1	3,3	19	63,3	8	26,7	30	100,0
La relación con mis compañeros es cordial	2	6,7	1	3,3	0	0,0	14	46,7	13	43,3	30	100,0
No me siento a gusto con mi jefe	3	10,0	13	43,3	4	13,3	8	26,7	2	6,7	30	100,0
La enfermera jefe valora el esfuerzo	2	6,7	1	3,3	5	16,7	14	46,7	8	26,7	30	100,0