

UNIVERSIDAD NACIONAL
“HERMILIO VALDIZÁN” DE HUANUCO
ESCUELA DE POST GRADO



NIVEL DE MOTIVACION Y SU RELACION CON LA SATISFACCION
LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL
SAN MARTIN DE PANGO 2015

TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAGISTER EN SALUD PÚBLICA Y
GESTION SANITARIA

TESISTA: CÁRDENAS MÉNDEZ, ELIZABETH MARITZA.

HUÁNUCO - PERÚ

2015

DEDICATORIA

A Dios porque me da la oportunidad de apoyar al prójimo, a mis hermanas, hermano y sobrinos por su ayuda y apoyo en mi deseo de superación. A mí Padre por sus sabios consejos, a mí Madre que desde el cielo me cuida y protege, Gracias a ellos por hacer Posible que yo alcanzara mis metas.

AGRADECIMIENTOS:

A la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco.

A la Dra. Verónica Cajas Bravo y Dra. María Elena Cajachagua Guillermo, por su apoyo incondicional y valiosa orientación para la realización de la tesis.

A los trabajadores del Hospital San Martín de Pangoa por su colaboración y apoyo para la realización de la tesis.

RESUMEN

El conocimiento del Comportamiento Organizacional es importante para quienes dirigen las organizaciones de salud debido a que influye en la calidad de vida del trabajador y en la calidad de la prestación de los servicios. Por tanto, la medición de la Motivación y Satisfacción Laboral constituyen una tarea necesaria como indicadores de la productividad y el desempeño laboral.

El presente estudio sobre **“NIVEL DE MOTIVACIÓN Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL SAN MARTIN DE PANGO, 2015”**, tuvo como objetivo general: Establecer la relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital San Martín de Pango. El método fue descriptivo, cuantitativo, correlacional, de corte transversal; la población estuvo conformada por 42 Licenciados en enfermería y técnicos de enfermería. La técnica fue la encuesta y el instrumento un formulario tipo cuestionario con una escala Likert modificada.

Los resultados fueron: El 76% (32) del personal de enfermería presentan nivel de motivación media. El 57% (24) presentan un nivel de satisfacción laboral bajo. Se observa que en casi todas las dimensiones existe un nivel de motivación media oscilando entre 86% (36) autonomía y 50% (21) en variedad de la tarea, con excepción de la dimensión de retroalimentación que se encuentra en un nivel alto 71% (30), el nivel de motivación bajo oscila entre 48% (20) en su dimensión variedad de la tarea y 7% (3) en identidad de la tarea.

En relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró el nivel medio oscilando entre 86% (36) relaciones interpersonales a 62% (26) políticas administrativas, en cuanto al nivel bajo está entre 17% (7) condición física y/o material a 7% (3) relaciones interpersonales, seguido del

nivel alto 26% (11) políticas administrativas a 7% (3) relación interpersonal, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad ; apreciándose diferencias significativas entre el nivel medio , bajo y alto de la satisfacción.

Conclusión: Al establecer la relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral se aplicó la prueba estadística de Ji - cuadrado, en donde se obtuvo X^2 calculado = 3,10 y x^2 tabla = 5,99, permitiendo aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis de estudio, es decir que no existe relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral.

Palabras claves: Nivel de motivación, Satisfacción Laboral, Personal de Enfermería.

SUMMARY

The knowledge of the Organizational Behavior is important to those who direct the organizations of health because he influences the quality of life of the worker and in the quality of the fringe benefit of services.

Therefore, the measurement of Motivation and Labor Satisfaction constitute a necessary task like indicators of productivity and the labor performance.

The present I study on **LEVEL ED MOTIVATION And HIS RELATION WITH THE LABOR SATISFACTION of the NURSING STAFF IN THE HOSPITAL SAINT MARTIN ED PANGOA, 2015**, it had like general objective: Establishing the relation between the level of motivation and labor satisfaction of the nursing staff in the Hospital Saint Martin Martín of Pangoa. The method was descriptive, quantitative, correlational, cross-section; the population was shaped by 42 Graduates in infirmary and nursing technicians. The technique was the opinion poll and the instrument a fill-out form guy questionnaire with a scale Likert modified.

Results were : 76% (32) the nursing staff's present level of average motivation. The 57 % (24) present a low level of labor satisfaction. He observes that in almost all the dimensions is a level of average motivation oscillating between 86 % (36) autonomy and 50 % (21) in variety of the task, with the exception of the dimension of feedback that finds in a tall level 71 % (30), the low level of motivation oscillates between 48 % (20) in its dimension variety of the task and 7 % (3) in identity of the task.

In relation to the determining factors of the labor satisfaction it found the average level oscillating between 86 % (36) relate to 62 % (26) administrative policies, as to the low level (7) physical condition is between 17 % and or material to 7 % (3) relate, frequently of the tall level 26 % (11) administrative policies to 7 % (3) personal relation, personal development, performance of tasks and relation

with authority; Appreciándose you tell significant between the average, low and tall level of satisfaction.

Conclusion: When establishing the relation between the level of motivation and labor satisfaction statistical Ji² proof was applicable - square, where obtained him calculated χ^2 3.10 and χ^2 board 5.99, allowing accepting the null hypothesis and refusing the hypothesis of study, that means that there is not relation between the level of motivation and labor satisfaction.

Passwords: Level of motivation, Labor Satisfaction, Nursing Staff.

INTRODUCCION

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.

Desde que el trabajo organizado comenzó a formar parte de la vida del hombre has sido muchas las escuelas que han estudiado las relaciones entre el hombre y producción, incluyendo la influencia de la motivación y satisfacción con el trabajo en el rendimiento y productividad. Por otro lado debido al tiempo que dedicamos al trabajo, lo que en el ocurre influye de forma positiva o negativa en nuestras vidas.

Trabajar bien genera satisfacción y en el caso del personal de enfermería permite ayudar a los demás, lo que se presenta como un elemento fuerte de satisfacción y motivación en el trabajo.

En el diccionario de RAE define a la motivación como ensayo mental preparatorio de una acción para animarse a ejecutarla con interés y diligencia, este es la causa o razón que mueve una cosa. Satisfacción es confianza o seguridad para el cumplimiento del deseo. La satisfacción laboral se entiende como el sentimiento positivo que la persona experimenta cuando obtiene lo que desea del trabajo o alcanza sus objetivos propuestos.

Tanto la motivación como la satisfacción son dos conceptos interrelacionados entre si y suelen estudiarse juntos; incluso algunas veces se entiende como sinónimos. De hecho la motivación nos mueve a realizar cierto trabajo que si cumple con nuestras expectativas nos produce satisfacción.

En cuanto a la motivación laboral las teorías clásicas surgen de la escuela de necesidades comenzando con Maslow, en contraposición a la teoría de Taylor quien basa su teoría en los incentivos económicos como motivo principal para aumentar el rendimiento en el trabajo, luego surgen las teorías de Mc Clelland. Una de las teorías más actuales el modelo de características del puesto (Hackman y Oldman 1980) que valora tanto las características del puesto del trabajo, como las características psicológicas del trabajador, todo ello encaminado a una mejora de dicho puesto.

En cuanto a la satisfacción, los primeros estudios corresponden a Hoppock (1935), quien atribuyó a circunstancias fisiológicas, psicológicas y ambientales. Posteriormente Herzberg (1959) desarrolló la teoría de los dos factores, según la cual existen factores capaces de aumentar la satisfacción mientras que otros contribuyen a la insatisfacción. Locke (1976) considera la satisfacción laboral como un estado emocional positivo resultante de la percepción subjetiva de experiencias laborales previas.

En el campo de la salud; la motivación del personal y la satisfacción en su puesto de trabajo son esencialmente relevantes en el personal 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 del nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral de las enfermeras (os) y técnicos de enfermería, constituyen factores fundamentales para la organización y los resultados que se propone alcanzar.

El presente estudio **“NIVEL DE MOTIVACIÓN Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL SAN MARTIN DE PANGO, 2015 “**. Tuvo como objetivo general: Establecer la relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral del personal de

enfermería en el Hospital San Martín de Pangoa, cuyo propósito fue proporcionar información válida que permita a las jefaturas elaborar estrategias para mejorar los niveles de motivación y satisfacción laboral del personal de salud, para así contribuir a mejorar la calidad de atención. Además de plantear y desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos en el cual se priorice un programa de incentivos hacia el personal de enfermería que facilite la transformación cualitativa de los servicios de salud.

El presente estudio se organizó en cinco capítulos; **Capítulo I EL PROBLEMA DE INVESTIGACION:** Descripción del problema, Formulación del problema, Objetivos de la investigación, hipótesis, variables, Justificación e importancia, viabilidad y limitaciones del estudio. **Capítulo II MARCO TEORICO:** Antecedentes de la investigación, Bases teóricas, Definiciones conceptuales y bases epistémicas; **Capítulo III MARCO METODOLOGO :** Tipo de investigación, diseño y esquema de investigación, población y muestra , instrumentos de recolección de datos y técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos; **Capítulo IV RESULTADOS:** Presentación de resultados y prueba de hipótesis; **CAPITULO V DISCUSION DE RESULTADOS:** Contrastación de resultados, contrastación de la hipótesis general, aporte científico de la investigación. **CONCLUSIONES, SUGERENCIAS, BIBLIOGRÁFICAS Y ANEXOS.**

INDICE

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRAC	vi
INTRODUCCION	viii
INDICE	xi

CAPITULO I**EL PROBLEMA DE INVESTIGACION**

1.1 Descripción del problema	13
1.2 Formulación del problema	15
1.3 Objetivos de la investigación	15
1.4 Hipótesis y/o sistema de hipótesis.....	16
1.5 Variables.....	16
1.6 Justificación e importancia.....	22
1.7 Viabilidad del estudio.....	22
1.8 Limitación del estudio	23

CAPITULO II**MARCO TEORICO**

2.1 Antecedentes de la investigación.....	24
2.2 Bases teóricas	31
2.3 Definiciones conceptuales.....	64
2.4 Bases epistémicas.....	64

CAPITULO III**MARCO METODOLOGO**

3.1 Tipo de investigación.....	67
3.2 Diseño y esquema de investigación	68
3.3 Población y muestra.....	68
3.4 Instrumento de recolección de datos.....	70
3.5 Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos.....	84

CAPITULO IV**RESULTADOS**

4.1 Resultados.....	90
4.2 Prueba de hipótesis.....	103

CAPITULO V**DISCUSION DE RESULTADOS**

5.1 Contrastación de los resultados.....	104
5.2 Contrastación de la hipótesis general.....	117
5.3 Aporte científico de la investigación.....	119
CONCLUSION	121
SUGERENCIAS	123
BIBLIOGRAFÍA	124
ANEXOS	127

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA :

Uno de los principales cambios ocurridos a partir de mediados del siglo XX en la Teoría de las organizaciones y específicamente en estudios sobre eficiencia y eficacia de las empresas, es el paso del eje de las actuaciones de los procesos y la estructura para centrarlo en los trabajadores siendo de vital importancia la introducción del Comportamiento Organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización, para lo cual los gerentes tratan de crear un ambiente donde la gente se sienta motivada, trabaje más productivamente y sea más eficiente y otro de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo.

Actualmente, al ser aplicados en el campo de salud tanto la motivación del personal como la satisfacción en su 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 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.

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.

El trabajo en salud es variado, de gran responsabilidad y demanda una actuación inmediata y eficaz, por ello se requiere profesionales motivados, con buena formación, con autonomía en su trabajo, pero a la vez es necesario una buena comunicación interprofesional y un reconocimiento en su labor profesional.

En nuestra institución se percibía muchas situaciones que influyen en el desempeño del personal de enfermería lo que genera una insatisfacción laboral y por ende se encuentra poco o casi nada motivado.

Al interactuar con el personal de enfermería refirieron: “Estoy cansado”, “Ya quiero que acabe el turno” “No tenemos los materiales para dar una buena atención”, “Cada año tenemos que ser rotados”, “No me gusta este servicio” entre otros, en algunos casos con mal humor y escasa creatividad para las actividades cotidianas relacionados a los cuidados a brindar según las necesidades de cada paciente generándose un escenario de trabajo rutinario y monótono.

En este marco surgen muchas interrogantes para explicar la situación como: ¿Cuáles son los factores que generan la motivación? , ¿Cuál es su nivel de Satisfacción laboral del personal?, ¿Qué factores restringen la motivación?, etc.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Problema general:

Por lo expuesto anteriormente, se formuló la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital San Martín de Pangoa, 2015?

Problemas específicos:

- ¿Cuál es el nivel de motivación según sus dimensiones en el personal de enfermería en el Hospital San Martín de Pangoa, 2015?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral según sus factores determinantes en el personal de enfermería en el Hospital San Martín de Pangoa 2015?

1.3 OBJETIVO

OBJETIVO GENERAL

- ✚ Establecer la relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital San Martín de Pangoa , 2015

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✚ Caracterizar el grupo de estudio (Sexo, edad, grupo ocupacional, tiempo laboral, condición laboral y servicio donde labora etc.).
- ✚ Identificar el nivel de motivación del personal de enfermería.
- ✚ Identificar el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería.
- ✚ Identificar el nivel de motivación según su dimensión: Variedad de la tarea, autonomía para la realización de la tarea, identidad de tarea, importancia de la tarea y retroalimentación.

- ✚ Identificar el nivel de satisfacción laboral según sus factores determinantes:
Condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

1.4 HIPOTESIS:

HIPOTESIS GENERAL:

HO: No existe relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital San Martín de Pangoa ,2015.

HI: Existe relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital San Martín de Pangoa ,2015.

1.5 VARIABLES:

a. Identificación de las variables.

V1: Nivel de motivación

V2: Satisfacción laboral.

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	CALIFICACION	ESCALA
NIVEL DE MOTIVACION	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 comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados.	➤ Variedad de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> ♣ Oportunidad de realizar tareas diversas. ♣ Empleo habilidades complejas. ♣ El trabajo es fácil y monótono. ♣ Trabajo con diversidad de tareas ♣ Trabajo rutinario y fácil de anunciar el futuro. 	Alto 22-25 Medio 17-21 Bajo 5-16	Ordinal
		➤ Identidad con la tarea	<ul style="list-style-type: none"> ♣ Culmino con una tarea. ♣ Realizo trabajo ineficiente. ♣ Trabajo organizado. ♣ Mi trabajo me permite culminar las tareas. 	Alto 19-20 Medio 13-18 Bajo 4-12	Ordinal
		➤ Importancia de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> ♣ Mi trabajo afecta el bienestar. ♣ Lo que realizo afecta al paciente. ♣ Mi trabajo no es trascendente ♣ Mi trabajo perjudica al paciente. 	Alto 17-20 Medio 11-16 Bajo 4-10	Ordinal

b. Operacionalización de las variables.

		<p>➤ Autonomía para la realización de la tarea.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ♣ Yo decido donde realizar mi trabajo. ♣ Tengo limitaciones para tomar decisiones. ♣ No me permite ser discreto y tomar decisiones. ♣ Libertad para desarrollar mi labor. 	<p>Alto 19-20 Medio 13-18 Bajo 4-12</p>	Ordinal
--	--	---	--	---	---------

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSION	INDICADOR	CALIFICACION	ESCALA
		<p>➤ Retroalimentación sobre su desempeño</p>	<ul style="list-style-type: none"> ♣ La enfermera jefe me enseña. ♣ Mi trabajo me permite deducir su eficacia. ♣ Mis supervisores y compañeros valoran mi trabajo. ♣ Los supervisores me felicitan. ♣ Mi trabajo me da indicios de su eficacia. 	<p>Alto 15-25 Medio 14-19 Bajo 5-13</p>	Ordinal

VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	FACTORES DETERMINANTES	INDICADOR	CALIFICACION	ESCALA
SATISFACCION LABORAL	Satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo.	➤ Condición física y/o confort.	<ul style="list-style-type: none"> ♣ Distribución física adecuada. ♣ Ambiente cómodo. ♣ La comodidad es insuperable. ♣ Ambiente físico cómodo. ♣ Existe lo necesario para un buen desempeño. 	Alto 20-25 Medio 12-17 Bajo 5-11	Ordinal
		➤ Beneficios laborales y/o remunerativo.	<ul style="list-style-type: none"> ♣ Insatisfacción económica ♣ Sueldo aceptable ♣ Mi trabajo cubre mi expectativa económica. 	Alto 12-15 Medio 5-11 Bajo 3-4	Ordinal
		➤ Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> ♣ Mi desempeño no es valorado ♣ Mi trabajo es explotador ♣ Disconformidad con el horario ♣ Horario incomodo ♣ Las horas extras no son reconocidas. 	Alto 18-25 Medio 11-17 Bajo 5-10	Ordinal

		➤ Relaciones sociales	<ul style="list-style-type: none"> ♣ Ambiente agradable. ♣ Compañerismo ♣ Amigos en el trabajo ♣ Solidaridad 	Alto 19-20 Medio 12-18 Bajo 4-11	Ordinal
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	FACTORES DETERMINANTES	INDICADOR	CALIFICACION	ESCALA
		➤ Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> ♣ Trabajo justo ♣ Mi trabajo permite mi superación ♣ Disfruto hacer cada tarea ♣ Me siento satisfecho con los logros ♣ Me siento realizado profesionalmente ♣ Mi trabajo me satisface. 	Alto 29-30 Medio 23-28 Bajo 6-22	Ordinal
		➤ Desempeño de	♣ La tarea que hago es valiosa	Alto 30	Ordinal

		<p>tareas</p> <p>➤ Relación con la autoridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> ♣Las tareas no son importantes ♣Me siento útil ♣Mi trabajo es aburrido ♣Me siento complacido ♣Me gusta mi trabajo ♣Mi jefe es asequible y prudente ♣Relación adecuada con mi jefe ♣Mi jefe es comprensiva ♣Relación cordial con superiores ♣Disconformidad con mi jefe ♣La enfermera jefa valora mi trabajo. 	<p>Medio 24-29</p> <p>Bajo 6-23</p> <p>Alto 18-25</p> <p>Medio 11-17</p> <p>Bajo 5-10</p>	Ordinal
--	--	--	--	--	---------

1.6 JUSTIFICACION E IMPORTANCIA:

El presente trabajo de investigación fue de gran importancia debido a que permitió a la jefatura, conocer acerca del nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería.

Como bien sabemos el personal 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 fue importante conocer el nivel de motivación debido a su relación con el desempeño de sus funciones y/o tareas; asimismo fue necesario identificar el nivel de satisfacción por su relación con la productividad y/o rendimiento del personal siendo considerado como un indicador de la calidad del funcionamiento de los servicios internos y de mejora de la relación profesional/cliente. Lo cual redundará en la calidad de trabajo, equidad, eficacia y eficiencia de la atención prestada a los usuarios.

Los resultados de la presente investigación permitió proporcionar información actualizada a fin de que el Departamento de Enfermería del Hospital San Martín de Pangoa formulo estrategias orientadas a fortalecer y mejorar los niveles de motivación y satisfacción laboral mediante talleres, y desarrollo de un programa de incentivos para el personal de Enfermería y contribuir en la mejora de la calidad de atención, el desarrollo personal y personal de Enfermería que posibilite la transformación cualitativa de los servicios de salud.

1.7 VIABILIDAD DEL ESTUDIO

La elaboración de éste trabajo fue viable, debido a que el centro hospitalario donde se trabajó cuenta con personal profesional y tiene 13 años de funcionamiento en el cual laboran licenciados en enfermería y técnicos de

enfermería que se vienen capacitando con sus propios medios económicos, aún más se debe considerar la gran brecha del déficit de recurso humano de licenciados en enfermería por estar dentro de zona VRAEM.

Así mismo se justifica su viabilidad económica porque fue accesible para su ejecución. El grupo de estudio tuvo un nivel de educación superior lo que nos garantizó que los cuestionarios fueran llenados en forma correcta, se muestran accesibles para realizar la obtención de los datos e interesados en querer conocer el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del personal de enfermería. Técnicamente los instrumentos fueron de fácil manejo.

1.8 LIMITACIONES DEL ESTUDIO

La elaboración de este trabajo tuvo las siguientes limitaciones:

- Contar con la participación del personal de enfermería para el llenado de los cuestionarios, ya que la mayoría se sintió evaluado.
- Difícil acceso a Internet por la accesibilidad geográfica.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN:

A continuación se presenta los antecedentes encontrados que han tenido repercusión en relación al presente trabajo de investigación:

A NIVEL INTERNACIONAL:

MARIUXI ARIAS GUZMAN, JESICA DURAN DURAN Y ELIZABETH GALARZA ASTUDILLO, en Ecuador el 2014 realizaron un estudio sobre **“Grado de satisfacción laboral del personal de enfermería y factores asociados en los servicios de clínica, cirugía y pediatría del Hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca 2014”**, el cual tuvo como objetivo evaluar el grado de satisfacción laboral y factores asociados. Se realizó un estudio analítico transversal con un universo de 48 personas. Se aplicó la entrevista y como instrumento el cuestionario de Font Roja que consta de 24 ítems. Los resultados fueron: La satisfacción global es de 53% moderada. Los factores encontrados 70% tensión moderada, el 58% tiene presión media, el 37% tienen competencias profesionales medias, el 76% mantiene buenas relaciones con los jefes, el 82 % tienen buenas relaciones de compañerismo. En cuanto a lo extrínseco el 28% tiene satisfacción alta el 44% siente monotonía laboral. La conclusión fue : Existe vulnerabilidad en factores como tensión, promoción profesional, características extrínsecas de status y monotonía laboral añadiendo a ello un reconocimiento profesional no acorde al personal de salud.

MARY LUZ CONTRERAS ARCE, en Bogotá el 2013 realizo un estudio sobre **“Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a**

una I. PS del III nivel de atención Bogotá 2013”, el cual tuvo como objetivo describir el nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería. Se realizó un estudio de corte transversal, se utilizó el cuestionario Font-Roja de Aranaz y Mira. El resultado obtenido fue el 58 % de la población presenta un nivel medio de satisfacción laboral. Seguido del 31% de la población que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y por último el 11% de la población con un nivel bajo de satisfacción laboral. De manera general podría decirse que la satisfacción laboral en enfermería es un fenómeno multidimensional que se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados.

JUAN PABLO GOMEZ CARDONA Y LETICIA BECERRA DE ANDA, en México el 2012 realizaron un estudio sobre **“Satisfacción laboral del personal de enfermería del área administrativa”**, el cual tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería del área administrativa de un hospital de segundo nivel en el estado de Aguas calientes. El estudio fue descriptivo, transversal, prospectivo y correlacional; realizado mediante una muestra no probabilística por conveniencia integrada por 40 enfermeras del área administrativa. Se utilizó un instrumento denominado Cédula de evaluación del grado de satisfacción laboral (Briseño 1988) modificado y validado con la prueba K-R 20 con un resultado de 0.96. El análisis de datos se realizó con el paquete estadístico Minitab versión 15. El resultado obtenido fue el 43% del personal de enfermería de nivel administrativo refiere estar muy satisfecho, 38% bastante satisfecho, 16% poco satisfecho y 3% nada satisfecho. Se llegó a la conclusión: Las variables con mayor satisfacción fueron: El trabajo, el salario, los compañeros, el servicio y el turno. Los rubros con menor satisfacción son: con jefes y superiores, posibilidades de ascenso, incentivos y organización en el

trabajo. En el cruce de variables que mostraron mayor dependencia fueron salario y posibilidades de ascenso, tipo de trabajo y jefes o superiores, tipo de trabajo con servicio, compañeros y organización.

MARIA RAMOS, CAROLINA SARAVIA Y VANESA VEGA , en Buenos Aires el 2012 realizaron un estudio sobre **“SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DE LAS UNIDADES DE CUIDADOS INTENSIVOS DE LA CIUDAD AUTONOMA DE BUENOS AIRES”**, El objetivo de la investigación fue conocer el nivel de satisfacción laboral del personal de Enfermería de las Unidades de Terapia Intensiva de dos sanatorios privados, Trinidad Quilmes, en la provincia de Buenos Aires y la Maternidad Suizo Argentina en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, durante el mes de Septiembre del año 2012. Para poder llevar a cabo el objetivo propuesto, se midieron los indicadores de comunicación con los jefes, la permanencia de familiares, el espacio físico donde trabaja el personal, y el reconocimiento desde la organización. El diseño utilizado fue descriptivo, cuantitativo, con una muestra de 60 personas de ambos sanatorios. Los niveles de satisfacción fueron medidos en una escala de totalmente de acuerdo, parcialmente de acuerdo y en desacuerdo. El resultado fue que el personal se encuentra parcialmente de acuerdo en un 61 %, totalmente de acuerdo en un 8 % y un 31 % en desacuerdo. La dimensión de la comunicación fue la más valorada y el menos fue el reconocimiento de la organización. Conclusión: Las organizaciones deberían dirigir su atención y realizar estrategias de cambio en estas áreas deficitarias con el fin de incrementar la satisfacción de los profesionales, mejorando a la vez la calidad de los servicios ofrecido por la organización.

A NIVEL NACIONAL:

MARGARITA PAREDES VILCHEZ Y DORIS PAIS LESCANO, en Lambayeque el 2012 realizaron un estudio sobre **“SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL PROVINCIAL DOCENTE BELÉN DE LAMBAYEQUE”**, el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras/os con la finalidad de proponer estrategias de mejora mediante un estudio descriptivo transversal en 55 Enfermeras/os de los diferentes servicios del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, durante julio – agosto del 2012. Como técnica de recolección de datos se utilizó, la encuesta y como instrumento el Cuestionario “Satisfacción Laboral del Enfermero” elaborada por el Ministerio de Salud en el 2002, agrupadas en cinco dimensiones. Se determinaron frecuencias relativas y absolutas, de las dimensiones, las cuales fueron comparadas con el test de proporciones. Los resultados en relación a la distribución de los profesionales de enfermería según los indicadores socio-demográficos y laborales pertenecen al grupo etario entre los 40 a 49 años (36%), son mujeres (98%), nombradas (74%), con un tiempo de servicio mayor o igual de 5 años (80%). Los resultados de las dimensiones con los valores de satisfacción fueron con el trabajo actual (48%), trabajo general (38%), interacción con el jefe inmediato (44%), oportunidad de progreso (62%), remuneraciones e incentivos y la interrelación con los compañeros de trabajo (56%), y en el ambiente de trabajo (60%), de satisfacción; existiendo sólo diferencia significativa ($p < 0.05$) en las dimensiones de oportunidad de progreso y ambiente de trabajo entre los niveles de satisfacción e insatisfacción. Concluyendo que el nivel de satisfacción de las enfermeras/os corresponde solo a las dimensiones de oportunidad de progreso y al ambiente de trabajo.

STEPHANY DIAZ RUIZ , en Chiclayo el 2012 realizo un estudio sobre **“SATISFACCIÓN LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT ENTRE EL PERSONAL DE UN POLICLÍNICO Y EN EL DE UNA COMUNIDAD LOCAL DE ADMINISTRACIÓN DE SALUD, DISTRITO LA VICTORIA, CHICLAYO – 2012”** .

La presente investigación tuvo como finalidad determinar si existe diferencia en el nivel de satisfacción laboral y de síndrome de burnout entre el personal de un Policlínico y en el de una Comunidad Local de Administración de Salud, distrito La Victoria, Chiclayo – 2012, además, se complementó el estudio indicando el nivel en que se halló al personal, respecto a cada variable. Para ello, se aplicaron dos instrumentos a 92 trabajadores, la Escala de Satisfacción Laboral de Palma y el Inventario Burnout de Maslach, simultáneamente una encuesta y un consentimiento informado. La investigación arrojó que no existe diferencia entre el personal de ambas instituciones de salud en relación a ambas variables, hallándose niveles regulares de satisfacción laboral en las dos poblaciones y niveles bajos de síndrome de burnout.

EDITH ALVA SALAS , en Lima 2012 realizo un estudio sobre **“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE INTERMEDIOS NEONATALES DEL INSTITUTO NACIONAL MATERNO PERINATAL – 2012”**, el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en los servicios de intermedios neonatales en el Instituto Nacional Materno Perinatal e identificar el nivel de satisfacción laboral en las dimensiones de condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y la relación con la autoridad. El estudio fue de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. La población estuvo conformada por 36 enfermeras. La

técnica fue la encuesta y el instrumento una escala modificada tipo Lickert, aplicando previo consentimiento informado. Resultados. Del 100%(36), 72%(26) presentan un nivel de satisfacción laboral media, 17%(6) baja y 11%(4) alta; en relación a la dimensión beneficios laborales 77%(28), condiciones físicas y/o confort 75%(27), políticas administrativas 71%(26), relaciones interpersonales 69%(25), desempeño de tareas 69%(25), desarrollo personal 64%(23), relación con la autoridad 62%(22) fue media. Conclusiones. La mayoría de enfermeras tienen un nivel de satisfacción media a baja; de igual modo en las dimensiones beneficios laborales y/o remunerativos, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad; referido a que se sienten insatisfechas con lo que ganan, son solidarias, disfrutan de cada labor que realizan, se sienten complacidos y es grato la disposición del jefe cuando les pide alguna consulta sobre su trabajo.

SHEILA MELISSA VÁSQUEZ SOSA, Lima 2007 realizo un estudio **“Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006”**.El cual tuvo como objetivo Establecer la relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de Enfermería .El presente estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal que permitió identificar el nivel de motivación de las enfermeras y su relación con la Satisfacción laboral en el profesional de enfermería. Se llegaron a las siguientes conclusiones:

“Las/os profesionales de Enfermería (48%); tienen un nivel medio de motivación siendo las dimensiones identidad y autonomía las más significativas, mientras que las dimensiones retroalimentación, importancia y variedad de la tarea, caracterizan el nivel de motivación baja.

* Las dimensiones que generan una motivación media en los profesionales de Enfermería se caracterizaron por:

– **Identidad**, está relacionada con la importancia de los resultados que logran del trabajo y las oportunidades que éste les ofrece para su realización personal.

– **Autonomía**, consideran que la responsabilidad con la que asumen su trabajo les facilita tomar decisiones con grados de libertad generados por sus competencias.

* En cuanto a la satisfacción laboral el (54%) de las/os profesionales de Enfermería presentan un nivel medio, siendo los factores que alcanzaron mayor valor porcentual: Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos.

* Los factores que generaron un nivel de medio de satisfacción laboral consistió en:

– **Relaciones interpersonales**, está en relación al agrado que presentan las enfermeras 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.

– **Políticas administrativas** que se encuentran en relación al horario de trabajo, el reconocimiento al esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias.

* Se comprueba que existe relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral de las/os profesionales de Enfermería del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, a través, de la prueba estadística Ji – Cuadrado, cuyos resultados fueron X^2 Calculado =24.36 y X^2 Tabulado = 7.815, por lo que se rechaza la hipótesis nula”

LIZ BETZABELE GUSQUIZA OCAÑO realizó en Lima en el 2003 un estudio titulado “**Motivación y Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño**”. Con el objetivo de determinar la relación entre la motivación y los niveles de satisfacción laboral que tiene la enfermera en el ISN. El método fue descriptivo, analítico, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 40 enfermeras. El instrumento que se utilizó para la recolección de la información fue un formulario tipo escala de Lickert y la técnica fue la encuesta. Las conclusiones a las que llegó entre otros fueron: “El mayor porcentaje de la enfermeras se sienten poco motivadas (50%) mientras que el (30%) no está motivado y un (20%) motivadas. En relación a satisfacción laboral el 40% no está satisfecho, 35% ligeramente satisfecho, 15% satisfecho y un 10% muy satisfecho”

2.2 BASE TEORICA:

2.2.1 MOTIVACION LABORAL:

La motivación es aquella fuerza que impulsa al individuo a realizar una actividad o a tener un determinado comportamiento en una situación concreta.

La actividad motivada se diferencia de la actividad instintiva en que la primera implica voluntad por parte de quien la realiza; es decir, existe una causa, una razón o un estímulo que impulsan al individuo a hacer algo voluntariamente.

La motivación es de vital importancia para el desarrollo de cualquier actividad por parte del individuo y por tanto, también lo es para el desempeño de sus tareas en el contexto laboral. En este ámbito, las empresas tratan de motivar a sus empleados para que inviertan esfuerzo e interés en la realización de su trabajo. Si el trabajador, gracias a su trabajo, encuentra satisfechas sus propias necesidades y deseos, se implicará aún más en las tareas y generará un buen clima laboral a su alrededor.

Las distintas teorías de la motivación establecen dos niveles básicos:

- Nivel primario. Cubre las necesidades elementales: vestir, comer, beber, etc.
- Nivel secundario. Cubre las necesidades secundarias: reconocimiento social, afecto, prestigio, etc. Para llegar al segundo nivel de motivación, previamente debe estar cubierto el primero.

Antecedentes de la motivación laboral

La llegada de la industrialización y la desaparición de los talleres artesanos a principios del siglo XVIII trajeron consigo una mayor complejidad en las relaciones personales del entorno laboral, un descenso de la productividad y un aumento de la desmotivación de los trabajadores.

Para remediar esta situación era necesario encontrar el modo de conjugar los intereses de la empresa y de los trabajadores. Sin embargo, no sería hasta 1920 cuando naciera la Organización Internacional del Trabajo (OIT), institución gracias a la cual empezó a cobrar importancia el bienestar de los trabajadores y se comenzó a legislar al respecto.

Por otra parte, a mediados del siglo XX surgieron algunas teorías que estudiaban la motivación y, a partir de entonces, se empezó a relacionar la motivación del trabajador con su rendimiento laboral y su satisfacción personal. Las conclusiones de estos estudios señalaron que un trabajador motivado es más eficaz y más responsable y además, genera un buen clima laboral.

A partir de entonces, las empresas decidieron analizar qué buscan las personas en el trabajo, cuál es su escala de necesidades, qué deseos, conscientes o inconscientes, quieren satisfacer, cuáles son sus intereses, con qué trabajos se sienten más identificados, etc. El fin último de estos análisis era conseguir que el trabajador se sintiera realizado como persona y como trabajador mediante la función que desempeñara dentro de la empresa.

La importancia que en la actualidad las empresas conceden a la motivación del trabajador se percibe por el esfuerzo y los recursos que estas invierten en realizar encuestas y estudiar el nivel de satisfacción de sus empleados, así como por la formación que dan a los directivos con el fin de proporcionarles recursos para motivar a sus trabajadores.

La nuestra es una sociedad de motivaciones extrínsecas. La ilusión es siempre que si presentamos la zanahoria de manera lo suficientemente atractiva, el burro caminará. Muchas veces, así sucede: El burro quiere la zanahoria, y acepta el trato. La motivación extrínseca consiste en una manipulación de las condiciones ambientales de tal forma que el manipulado “compre”. La publicidad y el comercio han desarrollado estas posibilidades hasta la minuciosidad.

La falta de interés por obtener los estímulos que el medio presenta a veces incluso con gran dedicación, esto es, la abulia, obedece a que el individuo no considera que esos estímulos se adecuen a sus necesidades. La producción de sentimientos negativos provenientes de la ausencia de satisfacción genuina de sus necesidades primordiales genera en el sujeto apatía, ausencia de participación emocional.

La desmotivación da lugar a conductas de auto exigencia primero y evitación después. Al principio, el sujeto sometido a motivaciones extrínsecas intentará cumplir (en algunos casos aun con desesperación, lo cual lleva a hiperactividad), hasta que su impulso se agote. Luego, tanto más cuando ya haya pasado por esta experiencia u otras similares, se desanimará (se le agotará el ánimo, el alma) e intentará no atravesar por esa situación nuevamente. Sobrevendrá entonces la evitación (no participar pese a estar presente, por ejemplo mediante “distracciones”, respuesta a las exigencias de mala gana, interrupción con otros temas, respuesta por medio del silencio, inhibición o incluso vergüenza). En casos

extremos de gran aumento de ansiedad por insatisfacción de sus necesidades primordiales e imposibilidad de modificar la situación, huirá incluso del lugar (falta a clase o a la hora de terapia, no cena con la familia). Si estas experiencias se repiten de continuo, el sujeto no verá posibilidades de realización personal y satisfacción en su futuro, e ingresará en el camino de la depresión.

2.2.1.1 TEORIAS DE LA MOTIVACION LABORAL:

2.2.1.1.1 Teoría de la Jerarquía de las Necesidades (Maslow):

La Jerarquía de Necesidades de Maslow es un primer intento de clasificar las motivaciones humanas y comprender su incidencia sobre la conducta. Las necesidades del ser humano, según esta teoría, pueden agruparse en cinco categorías: necesidades fisiológicas (tendientes a garantizar la existencia del individuo y la especie: hambre, sed, sueño, sexo...), necesidades de seguridad (protección contra amenazas o riesgos, reales o imaginarios), necesidades sociales o de afiliación (pertenencia a grupos en los cuales la persona puede dar y recibir afecto), necesidades psicológicas o del ego (estimación propia y de otros) y necesidades de autorrealización (desarrollo pleno de la personalidad). Tales necesidades están organizadas jerárquicamente en forma de "pirámide", con las fisiológicas en la base y las de autorrealización en el vértice. El individuo tiende a satisfacerlas en orden ascendente, de tal manera que organizará su conducta alrededor de la satisfacción de las necesidades de menor orden que estén insatisfechas (las necesidades satisfechas, en otras palabras, no motivan). Cuando las necesidades que en un momento son motivadoras comienzan a ser satisfechas de manera regular, el individuo comienza a estar motivado por las necesidades del siguiente orden. En el mundo laboral los diferentes tipos de necesidades son satisfechas con variados y específicos incentivos. Por ejemplo, las necesidades fisiológicas son satisfechas con incentivos como salarios y

beneficios socioeconómicos; las de seguridad pueden ser satisfechas con estabilidad laboral o protección contra enfermedades profesionales y accidentes de trabajo; las necesidades sociales con armónicas relaciones interpersonales en su grupo de trabajo; las psicológicas con reconocimientos y ascensos, por ejemplo; las de autorrealización con la asignación de un trabajo desafiante, adaptado a las expectativas y capacidades del trabajador. Este autor parte del hecho de considerar que las necesidades de las personas están jerarquizadas en una pirámide con 5 niveles y en orden ascendente:



Figura N° 1: Pirámide de Necesidades de Maslow

- Necesidades fisiológicas: Están en la parte inferior de la pirámide y representan las necesidades más básicas del individuo, el hambre, la sed, abrigo, etc.
- Necesidades de seguridad: De protección contra el peligro y los riesgos.
- Necesidades sociales: De pertenencia a grupos, de relación e interacción social, de amistad, etc.
- Necesidades de estima: De autovaloración y respeto de los demás.
- Necesidad de Autorrealización: Están en la cúspide de la pirámide y aquí se busca el desarrollo de todo nuestro potencial, talento y creatividad.

Según Maslow las empresas que decidan motivar a sus trabajadores deberán comprobar las necesidades que tienen cubiertas, ver a qué nivel de la pirámide pertenecen y ofrecerles incentivos que cubran las necesidades inmediatamente siguientes.

Por regla general, las necesidades superiores no surgen hasta que no se cubren las necesidades de niveles inferiores.

Si aplicamos la teoría de Maslow al ámbito laboral, las necesidades que se plantean son:

1. Obtención de un salario.
2. Trabajo estable y seguro.
3. Sentimiento de pertenencia a la empresa.
4. Promoción en el trabajo.
5. Éxito profesional.

2.2.1.1.2 Teoría Bifactorial (Herzberg):

La Teoría de la Motivación-Higiene, también conocida como Teoría de los dos Factores o Teoría Bifactorial establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen satisfacción. La teoría parte de que el hombre tiene un doble sistema de necesidades: la necesidad de evitar el dolor o las situaciones desagradables y la necesidad de crecer emocional e intelectualmente. Por ser cualitativamente distintos, cada tipo de necesidad, en el mundo del trabajo, requiere de incentivos diferentes. Por eso se puede hablar de dos tipos de factores que intervienen en la motivación en el trabajo. Los factores higiénicos o preventivos (salario, condiciones ambientales, mecanismos de supervisión, relaciones interpersonales y administración de la organización), evitan la insatisfacción pero no producen motivación satisfacción. Los factores

motivacionales (reconocimiento, sentimiento de logro, autonomía o responsabilidad, posibilidades de avance y trabajo en sí) sí producen satisfacción, a condición de que los factores higiénicos estén funcionando aceptablemente. De esta forma, si no están funcionando adecuadamente ninguno de los factores, el individuo se encontrará totalmente insatisfecho. Si solamente funcionan los factores higiénicos, el trabajador no estará insatisfecho, pero tampoco estará motivado (especie de punto de indiferencia). Si operan los factores motivacionales pero no los higiénicos, el trabajador estará insatisfecho (están bloqueados los efectos de los factores motivacionales). Sólo habrá motivación cuando ambas clase de factores estén funcionando adecuadamente.

Para Frederick Herzberg:

- Lo opuesto a satisfacción es ausencia de satisfacción y del mismo modo,
- Lo opuesto a insatisfacción es ausencia de insatisfacción.

Herzberg habla de dos tipos de factores:

a.- Factores Higiénicos o ambientales, ya que dependen del ambiente en que se desarrolla el trabajo que no producen motivación propiamente dicha pero cuya carencia genera insatisfacción en la plantilla, podemos citar:

- El ambiente físico de trabajo,
- El salario,
- La estabilidad en el empleo,
- Condiciones de seguridad,
- Las relaciones correctas con los compañeros y jefes, etc.

b.- Factores Motivacionales, que están en el origen de la satisfacción en el trabajo. Los factores motivacionales ayudan a trabajar más y mejor y guardan relación con el contenido del puesto y de la tarea realizada. Entre estos factores cabe citar:

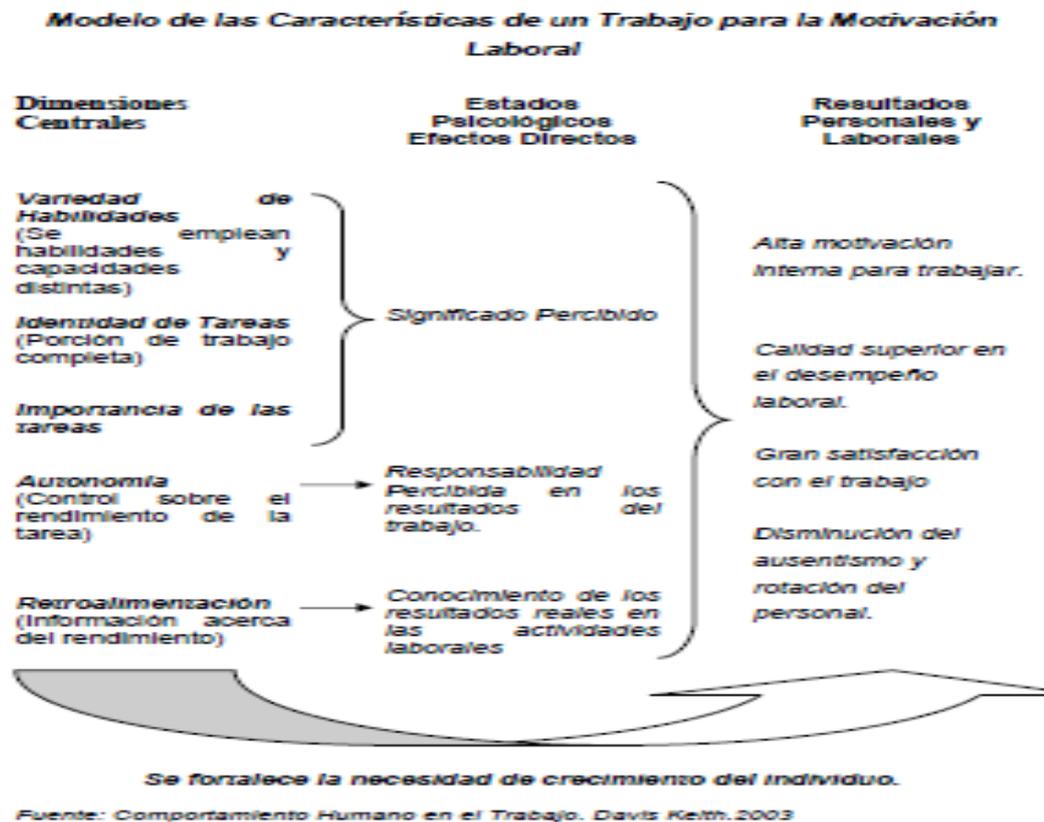
- La promoción en la empresa,
- la posibilidad de aplicar conocimientos y de desarrollo profesional,
- Grado de responsabilidad en el trabajo.
- Asumir objetivos y ser evaluado conforme a los mismos,
- Reconocimiento, etcétera.

En definitiva, vemos que para Herzberg los factores que realmente motivan a los trabajadores son aquéllos que otorgan un mayor contenido al trabajo, más responsabilidad y relevancia a quienes lo realizan.

A los efectos de lograr satisfacción en el trabajo, el autor de esta teoría propone el enriquecimiento de las tareas (jobenrichment), que consiste en convertir a estas en un desafío a través del incremento de la responsabilidad y de los objetivos. Pero al mismo tiempo, se debe procurar eliminar la insatisfacción.

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

FIGURA N° 2



Las dimensiones laborales son:

1.-Variedad de la tarea: Una dimensión central es la variedad de habilidades que se utilizan en el puesto, estas permiten que los empleados realicen operaciones diferentes, que suelen requerir habilidades también distintas. Los empleados sienten que los trabajos con gran variedad son más retadores debido a la gama de habilidades necesarias. Además alivian la monotonía que surge con cualquier acción repetitiva.

2.- 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.

3.-Identidad de tareas. Denota la unidad de un puesto, esto es, hacer una tarea de principio a fin con un resultado visible.

4.- 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.

5.- Retroalimentación sobre el desempeño: Se refiere al grado en que la organización proporciona información clara y directa a los trabajadores sobre la eficacia de su rendimiento. O si prefiere el grado en que el trabajador conoce cuales son los resultados de su trabajo. Puede provenir directamente del trabajo mismo (retroalimentación de tarea) o ser proporcionado de manera verbal por jefes de servicio, ejecutivos y gerentes.

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

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

No obstante, Hackman y Oldham (1980) reconocen que para poder completar este modelo se requiere la consideración de una serie de variables

moduladoras que inciden sobre la percepción de estas características: los conocimientos y destrezas con las que cuenta la persona, una fuerte necesidad de crecimiento y la satisfacción de esa misma persona en relación con determinados elementos del entorno laboral (dinero, seguridad laboral).

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

2.2.1.2 CLASIFICACIÓN DE LA MOTIVACIÓN:

□ **Intrínsecas**: Propias del sujeto (que trae una motivación). Las ventajas a obtener de tener éxito la actividad son sentidas como propias de esa actividad (estudio geografía porque es apasionante y me da placer).

- **Primarias**: Se trata de metas genéticamente determinadas y que satisfacen necesidades primordiales, típicas de todo ser humano (por ejemplo, cancelación de hambre, sed o dolor).

- **Secundarias**: Son metas adquiridas del medio, de origen cultural. Son aprendidas y se han incorporado a la vida del sujeto mediante un proceso educativo. Se trata de pautas culturales que el sujeto ha tomado como propias y servirán para simbolizar su vida en la cultura en que se encuentra inmerso.

□ **Extrínsecas**: Propias del medio (que implanta estas motivaciones sin consideración de la personalidad del sujeto).

- **Terciarias**: No son sentidas por el individuo como adquirido sino como externas. Las ventajas a obtener de tener éxito la actividad son sentidas como sobre agregadas (estudio geografía porque si recibo una buena nota me compran un objeto deseado).

Sólo ocasionalmente la motivación extrínseca coincide en aportar los estímulos que el sujeto busca para (re)armonizarse / desarrollarse / satisfacer una

motivación intrínseca. Es tarea propia de educadores y terapeutas hallar esas oportunidades.

La motivación extrínseca o terciaria que no toma en cuenta las motivaciones intrínsecas tiene lugar con el solo objetivo alcanzar la producción de un resultado por parte del individuo; así por ejemplo, podría tratarse de

- Incentivaciones (prometer premios)
- Privaciones (sitiar una ciudad, dejar a un niño sin comer)
- Estimulaciones repulsoras (de las que el sujeto está compelido a escapar) (o estudias o te mando a examen).

2.2.1.3 FACTORES DETERMINANTES DE LA MOTIVACIÓN:

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

a.- 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.

b.- 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.

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

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

c.- Influencias culturales y de clientes

En las organizaciones que prestan servicios, la cultura social también afecta a los trabajadores a través de sus interacciones con los clientes. La inserción social de los trabajadores, o la medida en que se identifiquen con la comunidad que atienden y se sientan parte de ella, afecta su motivación para proporcionar un buen servicio y su deseo de ser apreciados por sus clientes.

En casos en que existe una relación social entre el paciente y el trabajador, es posible que los proveedores se sientan motivados a dar un tratamiento más educado y empático.

2.2.1.4 ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN:

Toda persona a cargo de otra u otras debería iniciar sus estrategias destinadas a crear motivación en terceros por un análisis particular de sus propias motivaciones generales y actuales, y la interacción de éstas con su personalidad en general y sus antecedentes de éxitos y fracasos en relación con la actividad que intenta acometer.

También el educador y el terapeuta, como todas las personas alguna vez, pasan por desmotivaciones. Es bueno que lleven a su conciencia cuál ha sido su actitud frente a sus propias desmotivaciones: ¿La revisión, planteándose nuevas

soluciones? ¿O la resignación? Esto dará lugar a que en rol de docentes o profesionales se pregunten si permiten y estimulan la revisión, o si prefieren, y a veces hasta estimulan circunstancialmente, la resignación y el acatamiento, mediante el mensaje “No te muestres motivado si no quieres, pero cumple con la tarea asignada”: Un mensaje que es desmotivador en sí (no se preocupan por mí, sino sólo por mi conducta), que aparece con frecuencia no sólo en escuelas y consultorios sino también en relación con parejas, hijos, subordinados de oficinas y cuarteles...

La motivación, señala Ardila, es una “variable intermedia”, como la inteligencia o el aprendizaje. Esto significa que no se puede actuar directamente sobre ella, sino sólo sobre sus antecedentes y resultados.

2.2.1.5 IMPORTANCIA DE LA MOTIVACION LABORAL EN SALUD

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

2.2.2 LA SATISFACCIÓN LABORAL

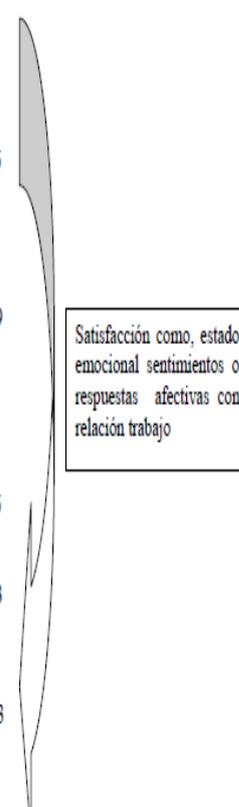
La satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional. Ello ocupa un lugar central en las investigaciones desde que ROBERT HOPPOCK publicó el libro **Job Satisfaction** en 1935. Dos razones parecen explicar ese gran interés por los investigadores:

- * Es uno de los resultados humanos en el trabajo más importante.
- * Siempre ha estado implícitamente o explícitamente, asociado al desempeño; lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos.

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

- 1.- Definen el concepto de Satisfacción Laboral como una actitud generalizada en relación al trabajo (BEER 1964, SALANCIK y PFEFFER1977, HARPAZ 1983, PEIRO 1986, entre otros), atendiendo a tres componentes cognitiva (pensamientos o evaluación del objeto de acuerdo con el conocimiento), afectivas (sentimientos, emociones positivas o negativas), comportamiento mental (predisposiciones de comportamientos de intención con relación al objeto).
- 2.- Hay autores que se refieren a la satisfacción laboral como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas. Destacándose la evolución de los conceptos que a continuación se detallan:

FIGURA N° 3 SATISFACCION EN EL TRABAJO

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

Fuente: Programa de Doctorat Qualitat y Processos de Inovació Educativa (Tesis Doctoral).

La satisfacción laboral es un aspecto que ha sido ampliamente estudiado desde que Hoppock en 1935, abarcando amplios grupos de población, desarrollara los primeros estudios sobre esta temática.

Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: como indica la Figura 4 de manera gráfica, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

1.-Condiciones físicas del trabajo							
2.-Libertad para elegir tu propio método de trabajo.							
3.-Tus Compañeros de trabajo.							
4.-Reconocimiento que obtienes por el trabajo bien hecho.							
5.-Tu superior inmediato.							
6.-Responsabilidad que se te ha asignado.							
7.-Tu salario.							
8.-La posibilidad de utilizar tus capacidades.							
9.-Relaciones entre dirección y trabajadores de tu hospital.							
10.-Tus posibilidades de promocionar							
11.-El modo en que el hospital está gestionado.							
12.-La atención que se presta a las sugerencias que haces.							
13.-Tu horario de trabajo							
14.-La variedad de tareas que realizas en tu trabajo							
15.-Tu estabilidad en el empleo							

Esta escala fue creada a partir de detectarse la necesidad de escalas cortas y robustas que pudieran ser fácilmente completadas por todo tipo de trabajador con independencia de su formación. A partir de la literatura existente, de un estudio piloto y de dos investigaciones en trabajadores de la industria manufacturera de Reino Unido, se conformó la escala con los quince ítems finales.

La escala se sitúa en la línea de quienes establecen una dicotomía de factores y está diseñada para abordar tanto los aspectos intrínsecos como los extrínsecos de las condiciones de trabajo. Está formada por dos sub escalas:

- Sub escala de factores intrínsecos: Aborda aspectos como el reconocimiento obtenido por el trabajo, responsabilidad, promoción, aspectos relativos al contenido de la tarea, etc. Esta escala está formada por siete ítems (números 2, 4, 6, 8, 10, 12 y 14).
- Sub escala de factores extrínsecos: indaga sobre la satisfacción del trabajador con aspectos relativos a la organización del trabajo como el horario, la remuneración, las condiciones físicas del trabajo, etc. Esta escala la constituyen ocho ítems (números 1, 3, 5, 7, 9, 11, 13 y 15).

2.2.2.1 TEORÍAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

2.2.2.1.1 TEORÍA DE HERZBERG:

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción.

Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: Un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos (ver Tabla 2). Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son circunstanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.

TABLA N° 2: TEORÍA BIFACTORIAL DE HERZBERG

		FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS	
		FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN
SATISFACTORES	• Realización exitosa del trabajo.	• Falta de responsabilidad.	INSATISFACTORES	• Status elevado.	• Malas relaciones interpersonales.
	• Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.	• Trabajo rutinario y aburrido, etc.		• Incremento del salario.	• Bajo salario.
	• Promociones en la empresa, etc.			• Seguridad en el trabajo, etc.	• Malas condiciones de trabajo, etc.

El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos").

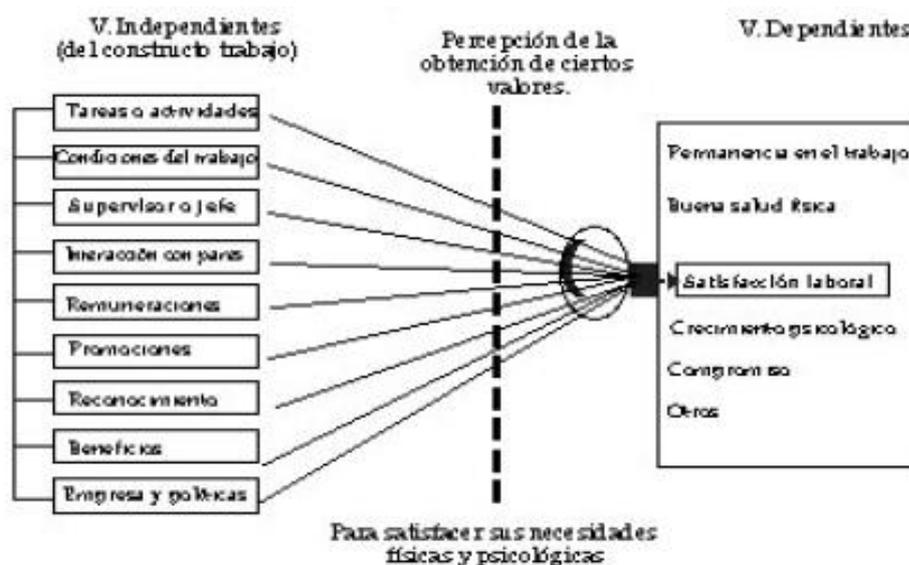
Muchas investigaciones posteriores no corroboran exactamente la dicotomía entre factores que Herzberg encontró en sus investigaciones, pero sí se ha comprobado que la distinción entre factores intrínsecos y extrínsecos es importante y útil, y que existen importantes diferencias individuales en términos de la importancia relativa concedida a uno y otros factores.

2.2.2.1.2 TEORIA DE LA DISCREPANCIA

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

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

FIGURA N° 5 REPRESENTACIÓN DEL MODELO CAUDAL DE SATISFACCION



Fuente: Satisfacción laboral de las mujeres académicas de una Universidad en Concepción, Chile. Paravic, 1998.

LABORAL SEGUN CONCEPTUALIZACIÓN DE E. LOCKE

2.2.2.2 FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCION

LABORAL:

a.- **LAS CONDICIONES FISICAS 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 esta referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.

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

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

b.- BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS: La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación 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.

Para Vroom el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc. 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. Así tenemos que esta situación se evidencia en los profesionales de Enfermería, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan a las enfermeras por las diferencias remunerativas y horas de trabajo.

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

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

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

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

d.- RELACION 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. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder. De acuerdo con House y Desseley (1974) "la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura". Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación.

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

e.- RELACIONES INTERPERSONALES: Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

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

Trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidad es. La ayuda mutua surge entre los miembros de equipo cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto.

Los equipos trabajan mejor cuando:

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

- * Los conflictos se resuelven equitativamente.
- * El liderazgo es compartido.
- * Los miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo. 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.

f.- REALIZACION PERSONAL: Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente. “...diría sencillamente que un hombre sano esta motivado principalmente por sus necesidades de desarrollar y realizar todo su potencial y toda su capacidad”... “se refiere al deseo de cumplir nuestros deseos más profundos, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia...es el deseo de ser cada vez más lo que uno es, de llegar a ser lo que uno es capaz de llegar a ser”

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

- * Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia profesional a fin de prestar servicios de calidad. Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica.
- * Mantener claros y firmes los principios y valores éticos para aplicarlos en el proceso de reflexión y toma de decisiones en la práctica cotidiana y en las instituciones que presentan dilemas éticos.
- * Ser auténtica.

- * Ejercer autonomía personal utilizando su capacidad crítica y analítica.
- * Mantener una actitud asertiva para lograr la integridad en su actuar.
- * Reconocer sus equivocaciones.
- * Desarrollar y mantener coherencia entre el saber, el pensar, el decir y el actuar.
- * Mantener integrada la identidad personal con la identidad profesional.
- * Mantener la cultura del diálogo.

g.- 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.; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.

2.2.2.3 MANIFESTACIONES DE INSATISFACCIÓN:

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

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

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

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

Negligencia La actitud pasiva que permite que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento del porcentaje de errores.

La conducta en cuanto al abandono y la negligencia abarca las variables del rendimiento: Productividad, ausentismo y rotación.

2.2.2.4 IMPORTANCIA DE LA SATISFACCION 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:

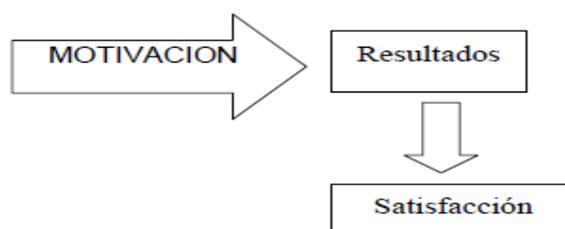
- 1.- Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
- 2.- Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
- 3.- Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados.
- 4.- Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social.

Estos aspectos son especialmente relevantes en 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.

2.2.3 RELACION ENTRE MOTIVACION Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción con el trabajo, debido a su estrecha correlación. La motivación se refiere al impulso y esfuerzo por satisfacer un deseo o meta. La satisfacción en cambio al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido el deseo. En otras palabras, la motivación implica un impulso hacia un resultado, mientras que la satisfacción es el resultado ya experimentado.

FIGURA N° 6 LA MOTIVACIÓN



2.2.4 PERFIL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA HOSPITAL II-1: Marco legal NTS N° 021-MINSA/DGSPV.03 Norma Técnica de Salud "Categorías de Establecimientos".

Grupo de clasificación de establecimientos de salud del Segundo Nivel de Atención con capacidad resolutoria para satisfacer las necesidades de salud de la población, a través de atención ambulatoria, de emergencia y de hospitalización. Estos establecimientos de salud cuentan como mínimo con las UPSS Consulta

Externa, Emergencia, Hospitalización, Centro Obstétrico, Centro Quirúrgico, Medicina de Rehabilitación Diagnóstico por Imágenes, Patología Clínica, Farmacia, Centro de Hemoterapia y Banco de Sangre, Nutrición y Dietética, y Central de Esterilización. Corresponden a esta categoría los siguientes establecimientos de salud:

- Hospitales de atención general.
- Clínicas de atención general.

Estos establecimientos de salud cuentan como mínimo con Médicos especialistas en Medicina Interna, Ginecología y Obstetricia, Cirugía General, Pediatría y Anestesiología; adicionalmente con Médico - Cirujano, profesionales Químico Farmacéutico, de Odontología, de Enfermería, de Obstetricia, de Psicología, de Nutrición, de Tecnología Médica (en Laboratorio Clínico y Anatomía patológica y Terapia Física), de Trabajo Social, y personal técnico asistencial y administrativo. Funciones Generales.

En esta categoría los establecimientos de salud desarrollan las siguientes funciones generales, así como las actividades o intervenciones según corresponda: Promoción, prevención, recuperación, rehabilitación y gestión.

2.2.4.1 LICENCIADO DE ENFERMERIA:

LEY DE TRABAJO DE LA ENFERMERA N° 27669

Rol de la Profesión de Enfermería: La Enfermera(o), como profesional de la Ciencia de la Salud, participa en la prestación de los servicios de salud integral, en forma científica, tecnológica y sistemática, en los procesos de promoción, prevención, recuperación y rehabilitación de la salud, mediante el cuidado de la persona, la familia y la comunidad, considerando el contexto social, cultural, económico, ambiental y político en el que se desenvuelve, con el propósito de contribuir a elevar la calidad de vida y lograr el bienestar de la población.

Ámbito de la Profesión de Enfermería: La profesión de Enfermería se desarrolla a través de un conjunto de acciones orientadas a la solución de los distintos problemas de naturaleza bio-psico-social del individuo, la familia y la comunidad, desarrollándose básicamente en las áreas: Asistencial, Administrativa, Docente y de Investigación

Normas Aplicables: El trabajo de la enfermera(o) se rige principalmente por el Código de Ética y Deontología del Colegio de Enfermeras(os) del Perú, así como por la Ley General de Salud N° 26842 y la Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, Decreto Legislativo N° 276 y su reglamento, y en el Sector Privado por las normas que le fueren aplicables.

Requisitos para el ejercicio de la profesión: Para el ejercicio de la profesión se requiere necesariamente el título universitario de Licenciatura en Enfermería, a nombre de la Nación. El ingreso a la Carrera Pública se realiza mediante concurso de méritos y evaluación permanente, con la finalidad de asegurar la calificación profesional requerida.

Responsabilidad de la enfermera (o): La Enfermera(o) es la (el) profesional de la Ciencia de la Salud con grado y título universitario a nombre de la Nación, colegiada(o), a quien la presente Ley reconoce en las áreas de su competencia y responsabilidad, como son la defensa de la vida, la promoción y cuidado integral de la salud, su participación conjunta en el equipo multidisciplinario de salud, en la solución de la problemática sanitaria del hombre, la familia y la sociedad, así como en el desarrollo socio-económico del país.

Se prohíbe la utilización de la denominación de Enfermera(o) u otra análoga, a quien carezca del título correspondiente. Es de aplicación lo dispuesto

por el Artículo 363 del Código Penal a quien ejerza ilegalmente la profesión de Enfermera(o).

Funciones de la Enfermera (o) Corresponde a la Enfermera(o) el ejercicio de las siguientes funciones:

- a) Brindar cuidado integral de enfermería basado en el Proceso de Atención de Enfermería (PAE).
- b) Encomendar actividades de menor complejidad al personal no profesional de enfermería, bajo su supervisión y responsabilidad.
- c) Ejercer funciones de enfermería, tanto en el Sector Público como en el Sector Privado, en los Centros de Salud y en los diferentes niveles de complejidad hospitalaria.
- d) Ejercer consultoría, auditoría, asesoría, consejería y emitir opinión sobre materias propias de Enfermería.
- e) Conducir técnica y administrativamente los servicios de Enfermería en los diferentes niveles orgánicos del sistema de salud ocupando los respectivos cargos estructurales.
- f) Ejercer la dirección y jefatura de los programas de formación y capacitación del personal de Enfermería.
- g) Desarrollar actividades preventivas promocionales en el área de su competencia en todos los niveles de atención.
- h) Participar con los cuidados de enfermería en los centros de atención al adulto mayor.
- i) Realizar investigación en el campo de Enfermería y de salud.
- j) Emitir opinión técnica con relación a recursos de personal y materiales dentro de sus competencias.

Participación de la Enfermera(o) en:

- a) La formulación, diseño de políticas y evaluación de los planes y programas de salud de carácter institucional y nacional.
- b) La elaboración, aplicación y evaluación de los estándares de calidad y del proceso de mejoramiento continuo de la calidad de atención de salud.
- c) La realización de peritajes judiciales y participar en audiencias de conciliación en calidad de asesoría, dentro del ámbito de su competencia.
- d) Brindar atención de salud en situaciones de emergencia y/o urgencia.
- e) Desarrollar acciones de evaluación y peritajes de control de calidad de recursos hospitalarios.

2.2.4.2 TECNICO DE ENFERMERÍA:

Profesional competente poseedor de conocimientos científicos, habilidades, destrezas, actitudes y valores positivos que le permitan tomar decisiones en la solución de problemas multi e interdisciplinario.

Su responsabilidad es la defensa de la vida desde su concepción hasta la muerte natural, la promoción y cuidado integral de la salud.

REQUISITOS MÍNIMOS:

-Título Profesional de Técnico en enfermería

FUNCIONES:

- 1) Realizar las actividades técnicas que le fueran asignadas
- 2) Asistencia en los procedimientos realizados al paciente en los consultorios externos
- 3) Participar en la satisfacción de necesidades básicas
- 4) Velar por la seguridad física y psíquica del paciente
- 5) Solicitar la provisión oportuna en los consultorios externos, de los materiales necesarios

- 6) Realizar el registro de actividades del servicio
- 7) Observar e informar el estado de funcionamiento de los equipos del servicio en forma oportuna.
- 8) Velar por la seguridad, conservación y mantenimiento de los bienes patrimoniales asignados al servicio.
- 9) Las demás funciones que le asigne su jefe inmediato

2.3 DEFINICIÓN CONCEPTUAL:

A continuación se presenta la definición conceptual de términos a fin de facilitar la comprensión en el estudio.

a. Nivel de motivación: 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 comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados se clasifica en alto, medio y bajo.

Ha sido estudiado a partir de las siguientes dimensiones: autonomía para la realización de la tarea, identidad, importancia, variedad de la tarea y retroalimentación que expresan la disposición de las enfermeras por el cumplimiento de sus actividades y/o funciones laborales.

b. Satisfacción laboral : Es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.)

En el presente trabajo consiste en la expresión de las sensaciones de personal de Enfermería respecto a los factores de condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, desarrollo

personal, relaciones interpersonales, relación con la autoridad y desempeño de tareas que generan los resultados de su trabajo.

c. Personal de enfermería: Es el recurso humano con el que cuenta:

- Enfermera especialista: Mínimos exigibles: Título de especialista y registro de especialidad.
- Enfermera General: Mínimos exigibles: Título Profesional de Licenciado en enfermería y registro de colegiatura.
- Técnico de enfermería: Mínimos exigibles: Título Profesional de Técnico en enfermería.

2.4 BASES EPISTEMICOS:

La investigación realizada en su base epistémica, se correspondió con la corriente filosófica del positivismo, siendo Kant, uno de sus pensadores originarios, y quien considero en su obra critica la razón pura (1961), que en el espacio y tiempo como condiciones necesarias para toda experiencia (interna y externa) no son más que condiciones puramente subjetivas de todas las instituciones, y a este respecto todos los objetos no son más que fenómenos y no cosas en sí, dados de esta manera.

El planteamiento de Kant antes presentado, conduce a interpretar que según el positivismo el proceso del conocimiento de la sociedad, se basa en experiencias observables, hechos positivos, experimentos replicables espacial y temporalmente como materia y contenido, subordinado al intelecto, la experiencia y la intuición del hombre, por lo que el conocimiento pasa a ser la representación de los fenómenos en función del intelecto del hombre. Para Conde (1995), el paradigma positivista, consiste en describir, explicar, controlar y predecir la realidad única, tangible y fragmentada que sigue leyes y es independiente del observador.

En esta perspectiva la utilización del enfoque epistemológico que se utilizó en el presente trabajo de investigación se enmarco dentro del paradigma cuantitativo. Gutiérrez (2004), lo define como aquel que consiste en realizar mediciones y predicciones exactas del comportamiento regular de grupos sociales, en donde se destacan elementos de confiabilidad (consistencia y estabilidad), validez (libre de distorsiones) y el grado de significación estadístico (nivel de aceptación o rechazo y margen de error aceptado).

De esta manera la investigación partió de instrumentos cuya confiabilidad, validez y medición, se desprendieron de la estadística descriptiva, arrojando una serie de datos cuantitativos y porcentuales, representados por medio de tablas y gráficos, que tuvieron como propósito a partir de estos, el establecimiento de conclusiones específicas y determinantes; conformando los elementos constitutivos y básicos para dar cabida a una investigación cuyo carácter es cuantitativo.

CAPITULO III

METODOLOGIA

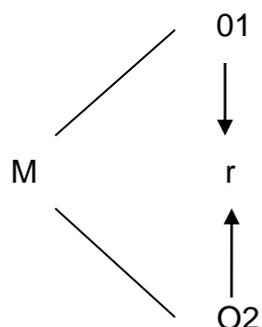
3.1 TIPO DE INVESTIGACION:

El nivel de la investigación fue aplicada porque está interesada en resolver problemas de naturaleza práctica, aplicando los resultados obtenidos.

Según el enfoque, esta investigación fue cuantitativa, ya que se basa en datos estadísticos que tomamos de cierta población a la vez que describe y analiza las variables que se van a investigar. Según el número de variables de interés fue analítico porque plantea y pone a prueba hipótesis. Según el alcance es de tipo correlacional porque selecciono dos variables en una determinada área geográfica, en un tiempo dado y a un grupo poblacional determinado, para establecer entre ellas las relaciones que tienen las mismas. Según su intervención fue no experimental u observacional porque nos permite observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlo. Se realiza sin manipular deliberadamente variables. Según el número de observaciones fue transversal porque implica la recolección de datos en un solo corte en el tiempo. Según el tiempo de recolección de datos, la investigación fue prospectiva porque los datos necesarios para el estudio fueron recogidos a propósito de la investigación.

3.2 DISEÑO Y ESQUEMA DE INVESTIGACION:

El diseño de investigación fue el Diseño correlacional. Cuyo esquema es:



M: Muestra

O1 y O2: Variable 1 y 2.

r: Relación entre variables.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 POBLACIÓN: Por ser está un número reducido estuvo conformada por todo el personal de enfermería que labora en el hospital de San Martín de Pangoa, el cual cuenta con 11 enfermeras (os) profesionales y 36 técnicas (os) de enfermería entre nombrados, contratados y suplencia distribuidas en diferentes turnos. El grupo humano al que estuvo dirigido el trabajo, cumplió algunas características, mencionados anteriormente. Con la intención de tener resultados homogéneos.

Población
N1 = 11
N2 = 36

Criterios de Inclusión: Personal de enfermería (Licenciados en enfermería y técnicos de enfermería) que se encuentra laborando en el hospital entre nombrados, contratados y suplencia.

Criterios de exclusión: Personal de enfermería (Licenciados en enfermería y técnicos de enfermería) que se encuentra de vacaciones, permiso y/o licencia.

Ubicación de la población en espacio y tiempo:

Ubicación en el espacio.

El Hospital San Martín de Pangoa, se localiza en el Departamento de Junín, provincia de Satipo, distrito de Pangoa. El Hospital San Martín de Pangoa se encuentra ubicada entre la Av. Pangoa y España S/N del distrito de Pangoa, a 253 km de Huancayo usando la vía Satipo. Sus límites son:

- Norte : Con la Av. Central (Av. España)
- Sur : Con la Av. Ucayali (antes Calle Uno Este)
- Este : Con la Av. Pangoa (carretera marginal)
- Oeste : Con los Lotes C y E (de la Municipalidad y Poder Judicial).

El Hospital de San Martín de Pangoa de categoría II-1, el establecimiento de salud es un centro de referencia para los distritos de Mazamari, Puerto Ocopa y los establecimientos de salud de la Red San Martín de Pangoa que son 01 centro de salud y 18 Puestos de salud. Brinda servicios en consulta externa, hospitalización, emergencia, centro quirúrgico, laboratorio, rayos x y ecografías. Cuenta con las especialidades básicas de cirugía general, anestesiología, ginecología y pediatría, tiene 13 años de funcionando,

Ubicación en el tiempo

De acuerdo al tiempo de duración de la investigación, se realizó durante el periodo 2015.

3.3.2. Muestra.

La muestra de estudio estuvo constituida por 11 licenciados en enfermería y 31 técnicos de enfermería que se encontraron trabajando en el Hospital San Martín de Pangoa, es decir se trabajó con una muestra poblacional.

Muestra
n1 = 11
n2 = 31

3.4 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

El método fue la encuesta, utilizando como instrumento el cuestionario. La recolección de los datos se realizó mediante cuestionarios destinados a obtener respuestas sobre el problema en estudio en el sujeto investigado el cual lleno de forma anónima y personal; cuyo fin estuvo destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio, lo que nos permitió recolectar la información suficiente y encaminar la investigación.

El cuestionario tiene tres partes:

- I. Datos generales: Consta de 08 preguntas.
- II. Cuestionario de motivación que es una escala Lickert Adaptado **Job Diagnostic Survey** de **Hackman y Oldham** , que consta de 22 enunciados.
- III. Cuestionario de satisfacción laboral que es una escala Lickert modificado que consta de 35 enunciados.

La validez del instrumento fue validado en el Hospital Arzobispo Loayza en el 2006 por la licenciada en enfermería Sheila Melissa Vásquez Sosa, obteniendo los siguientes resultados

MEDICIÓN DE LAS VARIABLES:



CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN:

Para la medición de la variable Nivel de Motivación se utilizó la escala de Stanones y la campana de Gauss, usando una constante 0.75 dividiéndolo en tres categorías alto, moderado y bajo.

1. Se determinó el promedio

Promedio = 79.46

2. Se calculó la varianza

Varianza = 108.64

3. Se calculó la desviación estándar (DS)

DS = 10.42

4. Se establecieron los valores de a y b

$a = x - 0.75 (DS)$

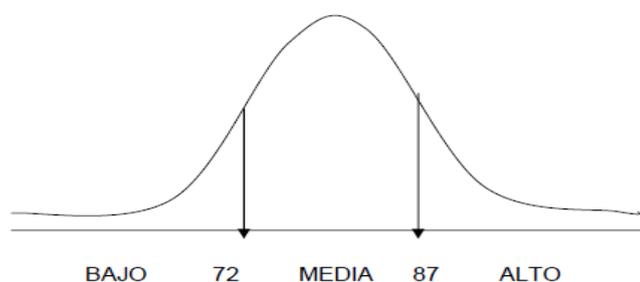
$b = x + 0.75 (DS)$

$a = 79.46 - 0.75 (10.42)$

$b = 79.46 + 0.75 (10.42)$

$a = 71.645$

$b = 87.275$



INTERVALOS:

Alto: 88 – 110 puntos

Medio: 72 – 87 puntos

Bajo: 22 – 71 puntos

Se realizó el mismo procedimiento para las dimensiones de la motivación donde se obtuvieron los siguientes resultados:

1.-Variedad de la Tarea

Se determinó el promedio

Promedio = 18.75

1. Se calculó la varianza

Varianza = 8.74

2. Se calculó la desviación estándar (DS)

DS = 2.95

3. Se establecieron los valores de a y b

$a = x - 0.75 (DS)$

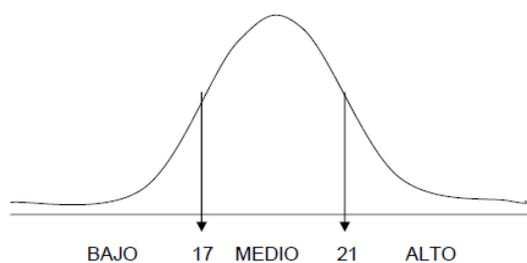
$b = x + 0.75 (DS)$

$a = 18.75 - 0.75 (2.95)$

$b = 18.75 + 0.75 (2.95)$

$a = 16.5$

$b = 20.96$



INTERVALOS:

Alto: 22 – 25 puntos

Medio: 17 – 21 puntos

Bajo: 5 – 16 puntos

2.-Identidad de tarea

1. Se determinó el promedio

Promedio = 15.63

2. Se calculó la varianza

Varianza = 8.55

3. Se calculó la desviación estándar (DS)

DS = 2.92

4. Se establecieron los valores de a y b

$a = x - 0.75$ (DS)

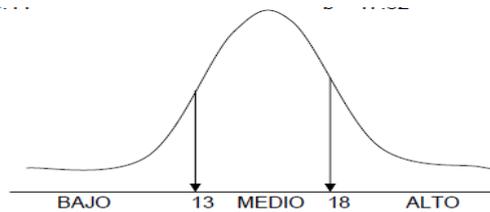
$b = x + 0.75$ (DS)

$a = 15.63 - 0.75$ (2.92)

$b = 15.63 + 0.75$ (2.92)

$a = 13.44$

$b = 17.82$



INTERVALOS:

Alto: 19 – 20 puntos

Medio: 13 – 18 puntos

Bajo: 4 – 12 puntos

3.-Importancia de la tarea o significado de la tarea

1. Se determinó el promedio

Promedio = 13.28

2. Se calculó la varianza

Varianza = 13.81

3. Se calculó la desviación estándar (DS)

DS = 3.71

4. Se establecieron los valores de a y b

$a = x - 0.75$ (DS)

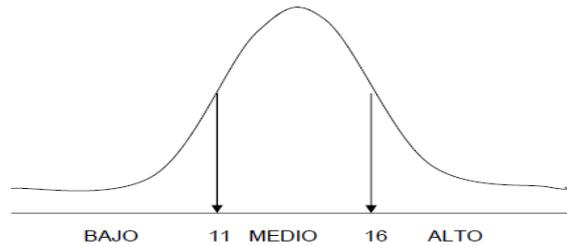
$b = x + 0.75$ (DS)

$a = 13.28 - 0.75$ (3.71)

$b = 13.28 + 0.75$ (3.71)

$a = 10.49$

$b = 16.06$



INTERVALOS:

Alto: 17 – 20 puntos

Medio: 11 – 16 puntos

Bajo: 4 – 10 puntos

4.-Autonomía para la realización de la tarea

1. Se determinó el promedio

Promedio = 15.65

2. Se calculó la varianza

Varianza = 8.70

3. Se calculó la desviación estándar (DS)

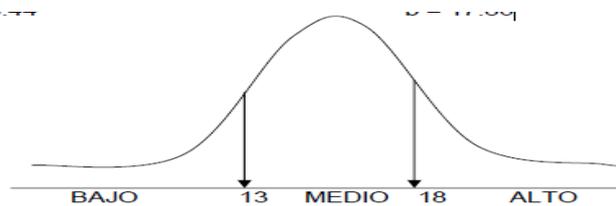
DS = 2.95

4. Se establecieron los valores de a y b

$a = x - 0.75 (DS)$ $b = x + 0.75 (DS)$

$a = 15.65 - 0.75 (2.95)$ $b = 15.65 + 0.75 (2.95)$

$a = 13.44$ $b = 17.86$



INTERVALOS:

Alto: 19 – 20 puntos

Medio: 13 – 18 puntos

Bajo: 4 – 12 puntos

5.-Retroalimentación sobre el desempeño

1. Se determinó el promedio

Promedio = 16.13

2. Se calculó la varianza

Varianza = 10.62

3. Se calculó la desviación estándar (DS)

DS = 3.26

4. Se establecieron los valores de a y b

$a = x - 0.75 (DS)$

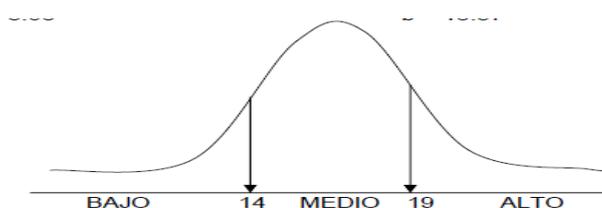
$b = x + 0.75 (DS)$

$a = 16.13 - 0.75 (3.26)$

$b = 16.13 + 0.75 (3.26)$

$a = 13.68$

$b = 18.57$



INTERVALOS:

Alto: 20 – 25 puntos

Medio: 14 – 19 puntos

Bajo: 5 – 13 puntos



CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Para la medición de la variable **Nivel de Satisfacción Laboral** se utilizó la escala de Stanones y la campana de Gauss, usando una constante 0.75 dividiéndolo en tres categorías alto, medio y bajo.

1. Se determinó el promedio

Promedio = 127.33

2. Se calculó la varianza

Varianza = 276.53

3. Se calculó la desviación estándar (DS)

$$DS = 16.62$$

4. Se establecieron los valores de a y b

$$a = x - 0.75 (DS)$$

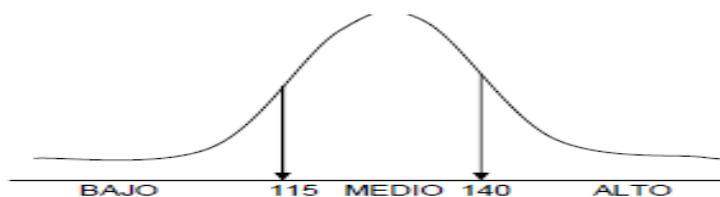
$$b = x + 0.75 (DS)$$

$$a = 127.33 - 0.75 (16.62)$$

$$b = 127.33 + 0.75 (16.62)$$

$$a = 114.86$$

$$b = 139.79$$



INTERVALOS:

Alto: 141 – 175 puntos

Medio: 115 – 140 puntos

Bajo: 35 – 114 puntos

Se realizó el mismo procedimiento para los factores determinantes de la satisfacción laboral donde se obtuvieron los siguientes resultados:

1.-Condiciones Físicas y/o Materiales

1. Se determinó el promedio

$$\text{Promedio} = 15.4$$

2. Se calculó la varianza

$$\text{Varianza} = 24.24$$

3. Se calculó la desviación estándar (DS)

$$DS = 4.92$$

4. Se establecieron los valores de a y b

$$a = x - 0.75 (DS)$$

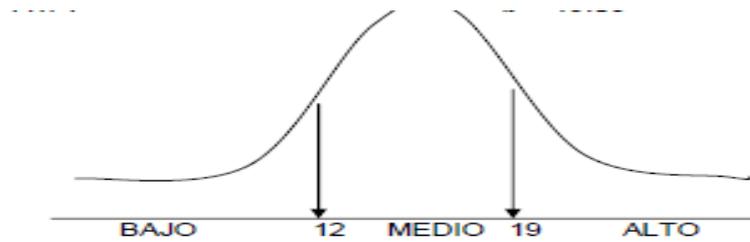
$$b = x + 0.75 (DS)$$

$$a = 15.4 - 0.75 (4.92)$$

$$b = 15.4 + 0.75 (4.92)$$

$$a = 11.71$$

$$b = 19.09$$



INTERVALOS:

Alto: 20 – 25 puntos

Medio: 12 – 19 puntos

Bajo: 5 – 11 puntos

2.-Beneficios Laborales y Remunerativos

1. Se determinó el promedio

$$\text{Promedio} = 7.42$$

2. Se calculó la varianza

$$\text{Varianza} = 11.22$$

3. Se calculó la desviación estándar (DS)

$$\text{DS} = 3.34$$

4. Se establecieron los valores de a y b

$$a = x - 0.75 (\text{DS})$$

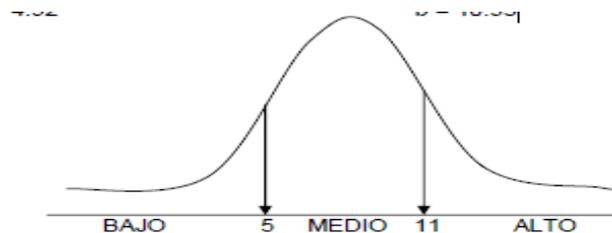
$$b = x + 0.75 (\text{DS})$$

$$a = 7.42 - 0.75 (3.34)$$

$$b = 7.42 + 0.75 (3.34)$$

$$a = 4.92$$

$$b = 10.93$$



INTERVALOS:

Alto: 12 – 15 puntos

Medio: 5 – 11 puntos

Bajo: 3 – 4 puntos

3.-Políticas Administrativas

1. Se determinó el promedio

Promedio = 14.17

2. Se calculó la varianza

Varianza = 17.87

3. Se calculó la desviación estándar (DS)

DS = 4.22

4. Se establecieron los valores de a y b

$a = x - 0.75 (DS)$

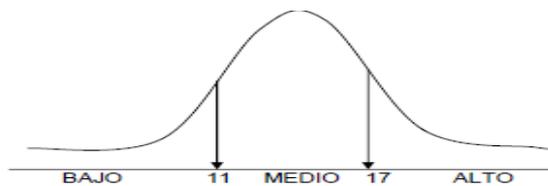
$b = x + 0.75 (DS)$

$a = 14.17 - 0.75 (4.22)$

$b = 14.17 + 0.75 (4.22)$

$a = 11$

$b = 17.34$



INTERVALOS:

Alto: 18 – 25 puntos

Medio: 11 – 17 puntos

Bajo: 5 – 10 puntos

4.-Relaciones Interpersonales

1. Se determinó el promedio

Promedio = 14.9

2. Se calculó la varianza

Varianza = 10.55

3. Se calculó la desviación estándar (DS)

$$DS = 3.24$$

4. Se establecieron los valores de a y b

$$a = x - 0.75 \text{ (DS)}$$

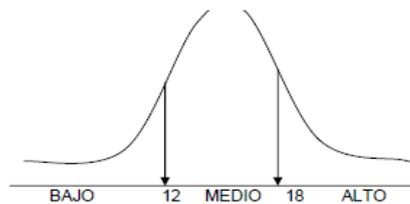
$$b = x + 0.75 \text{ (DS)}$$

$$a = 14.9 - 0.75 \text{ (3.24)}$$

$$b = 14.9 + 0.75 \text{ (3.24)}$$

$$a = 12.47$$

$$b = 17.82$$



INTERVALOS:

Alto: 19 – 20 puntos

Medio: 12 – 18 puntos

Bajo: 4 – 11 puntos

5.-Realización Personal o desarrollo personal

1. Se determinó el promedio

$$\text{Promedio} = 25.44$$

2. Se calculó la varianza

$$\text{Varianza} = 14.48$$

3. Se calculó la desviación estándar (DS)

$$DS = 3.8$$

4. Se establecieron los valores de a y b

$$a = x - 0.75 \text{ (DS)}$$

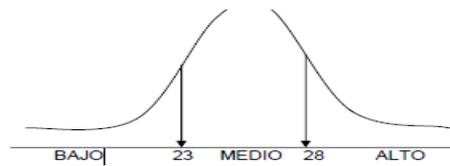
$$b = x + 0.75 \text{ (DS)}$$

$$a = 25.44 - 0.75 \text{ (3.8)}$$

$$b = 25.44 + 0.75 \text{ (3.8)}$$

$$a = 22.59$$

$$b = 28.29$$

**INTERVALOS:**

Alto: 29 – 30 puntos

Medio: 23 – 28 puntos

Bajo: 6 – 22 puntos

6.-Desempeño de Tarea

1. Se determinó el promedio

Promedio = 26.3

2. Se calculó la varianza

Varianza = 9.62

3. Se calculó la desviación estándar (DS)

DS = 3.17

4. Se establecieron los valores de a y b

$a = x - 0.75 (DS)$

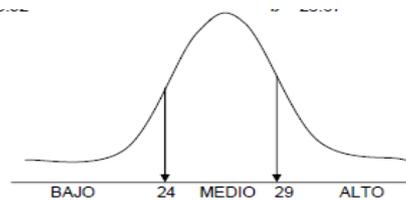
$b = x + 0.75 (DS)$

$a = 26.3 - 0.75 (3.17)$

$b = 26.3 + 0.75 (3.17)$

$a = 23.92$

$b = 28.67$

**INTERVALOS:**

Alto: 30 puntos

Medio: 24 – 29 puntos

Bajo: 6 – 23 puntos

7.-Relación con la Autoridad

1. Se determinó el promedio

$$\text{Promedio} = 23.56$$

2. Se calculó la varianza

$$\text{Varianza} = 22.60$$

3. Se calculó la desviación estándar (DS)

$$\text{DS} = 4.75$$

4. Se establecieron los valores de a y b

$$a = x - 0.75 (\text{DS})$$

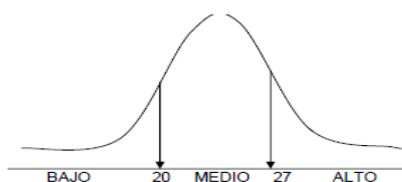
$$b = x + 0.75 (\text{DS})$$

$$a = 23.56 - 0.75 (4.75)$$

$$b = 23.56 + 0.75 (4.75)$$

$$a = 19.99$$

$$b = 27.12$$



INTERVALOS:

Alto: 28 – 30 puntos

Medio: 20 – 27 puntos

Bajo: 6 – 19 puntos

DETERMINACION DE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Se calculó la validez y confiabilidad del instrumento en la población (52 enfermeras asistenciales), usándose los siguientes coeficientes.

1) Coeficiente de correlación R de Pearson: Correlación ítem - test

$$r = \frac{n (\Sigma XY) - (\Sigma X) (\Sigma Y)}{\sqrt{[n \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2] [n \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}}$$

Donde:

N: Tamaño del conjunto x e y

Σx : sumatoria de puntajes simples de la variable x.

Σy : Sumatoria de puntajes simples de la variable y.

Σy^2 : sumatoria de puntajes al cuadrado de los puntajes de la variable y

Σx^2 : sumatoria de puntajes al cuadrado de los puntajes de la variable x

r_{xy} : coeficiente de regresión el conjunto x e y

Este coeficiente permitió conocer la confiabilidad y validez de cada ítem, como se muestra en los siguientes cuadros:

Variable Motivación

N° de Ítem	R. de Pearson	N° de Ítem	R. de Pearson
1	0.17	13	0.22
2	0.3	14	0.32
3	0.4	15	0.39
4	0.27	16	0.27
5	0.46	17	0.49
6	0.08*	18	0.58
7	0.52	19	0.16
8	0.21	20	0.57
9	0.61	21	0.61
10	0.25	22	0.61
11	0.34	23	0.21
12	0.44		

Para que exista validez y confiabilidad, $r > 0,20$. Por lo tanto se eliminó el ítem N° 6 por no cumplir con el valor deseado en consiguiente este instrumento queda con 22 ítems para la medición del nivel de motivación siendo confiable y válido en cada uno de los ítems restantes.

Variable Satisfacción Laboral

N° de Ítem	R. de Pearson	N° de Ítem	R. de Pearson
1	0.36	19	0.28
2	-0.0004*	20	0.3
3	0.55	21	0.66
4	0.35	22	0.44
5	0.17	23	0.33
6	0.45	24	0.4
7	0.38	25	0.39
8	0.25	26	0.2
9	0.57	27	0.6
10	0.72	28	0.44
11	0.39	29	0.52
12	0.43	30	0.58
13	0.42	31	0.49
14	0.24	32	0.32
15	0.36	33	0.28
16	0.27	34	0.34
17	0.36	35	0.49
18	0.23	36	0.62

Para que exista validez y confiabilidad, $r > 0,20$. Por lo tanto se excluye el ítem N° 2 por tener un bajo coeficiente de correlación. Por lo tanto el instrumento para la medir la satisfacción laboral consta de 35 ítems siendo confiable y válido en los ítems restantes.

DETERMINACION DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento se procedió a aplicar a los resultados la prueba estadística de:

Coeficiente de confiabilidad ALFA de Crombach:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left(1 - \frac{S_i}{S_x} \right)$$

Donde

α : Coeficiente de confiabilidad Alfa de Crombach

m : Número de Ítems

s_{2d}: Varianza de la diferencia de los puntajes impares y pares

s_{2t} : varianza de la escala

Obteniéndose los siguientes resultados:

Coeficiente de Confiabilidad	VARIABLE MOTIVACIÓN	SATISFACCION LABORAL
•Alfa de Crombach	0.72	0.84

La validez y la confiabilidad es un valor que oscila entre 0 y 1. Se dice que un instrumento tiene alta confiabilidad y validez cuando el resultado de su análisis da un mayor de 0.50.

Por lo tanto, si el valor promedio resultante fue de 0.78, el instrumento del presente estudio es altamente confiable y válido.

3.5 TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACION DE DATOS:

3.5.1 TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS:

En la recolección de datos se realizó:

- a) Se coordinó previamente con el Director Ejecutivo del Hospital San Martín de Pangoa.
- b) Se identificó a la población de estudio.
- c) Se solicitó firmar el consentimiento informado a la población en estudio.

- d) Se aplicó el cuestionario en forma personal y anónima, con la finalidad de evitar sesgos y mantener confidencialidad en cuanto a la información recogida.

3.5.2 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN:

Se utilizó el software estadístico SPSS. El cual nos permitió elaborar tablas de distribución de frecuencias, tablas de contingencia mostrando los datos en porcentajes y gráficos.

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

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

ESCALA DE MEDICION	VALOR	
	POSITIVO	NEGATIVO
Totalmente de acuerdo	5	1
De acuerdo	4	2
Ni de acuerdo, ni desacuerdo	3	3
Desacuerdo	2	4
Total e desacuerdo	1	5

CUESTIONARIO DE MOTIVACION:

N° DE ITEM	DIMENSION	PUNTUACIÓN				
		5	4	3	2	1
1	Autonomía	5	4	3	2	1
2	Variedad	5	4	3	2	1
3	Identidad	5	4	3	2	1
4	Significado	1	2	3	4	5
5	Retroalimentación	5	4	3	2	1
6	Identidad	1	2	3	4	5
7	Variedad	5	4	3	2	1
8	Autonomía	1	2	3	4	5
9	Retroalimentación	5	4	3	2	1
10	Variedad	1	2	3	4	5
11	Retroalimentación	5	4	3	2	1
12	Significado	1	2	3	4	5
13	Variedad	5	4	3	2	1
14	Retroalimentación	5	4	3	2	1
15	Identidad	5	4	3	2	1
16	Autonomía	1	2	3	4	5
17	Variedad	1	2	3	4	5
18	Retroalimentación	5	4	3	2	1
19	Significado	1	2	3	4	5
20	Autonomía	5	4	3	2	1
21	Identidad	5	4	3	2	1
22	Significado	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE SATISFACCION

N° ITEM	FACTORES	PUNTUACION				
		5	4	3	2	1
1	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
2	Relaciones Interpersonales	5	4	3	2	1
3	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
4	Desempeño de Tareas	5	4	3	2	1
5	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
6	Beneficios Laborales	1	2	3	4	5
7	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
8	Relaciones Interpersonales	5	4	3	2	1
9	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
10	Desempeño de Tareas	5	4	3	2	1
11	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
12	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
13	Beneficios Laborales	5	4	3	2	1
14	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
15	Relaciones Interpersonales	1	2	3	4	5
16	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
17	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
18	Desempeño de Tareas	1	2	3	4	5
19	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
20	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
21	Beneficios Laborales	5	4	3	2	1
22	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5

23	Relaciones Interpersonales	5	4	3	2	1
24	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
25	Desempeño de Tareas	1	2	3	4	5
26	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
27	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
28	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
29	Desempeño de Tareas	5	4	3	2	1
30	Relación con la Autoridad	1	2	3	4	5
31	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
32	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
33	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
34	Desempeño de Tareas	5	4	3	2	1
35	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1

3.5.3 TECNICA DE PRESENTACIÓN DE DATOS:

Para el análisis descriptivo se usó de las Tabla de frecuencia, tabla de contingencia, mostrando los datos en porcentajes y gráficos.

Se consideraron las siguientes fases:

- **Revisión de los datos**, donde se tuvo en cuenta el control de calidad de los datos, con el fin de poder hacer las correcciones pertinentes.
- **Codificación de los datos**. Se transformó en códigos numéricos de acuerdo a las respuestas esperadas en el instrumento, según las variables del estudio.
- **Clasificación de los datos**, Se realizó de acuerdo al tipo de variables y sus escalas de medición.

- **Presentación de datos.** Se presentó los datos en tablas académicas y en gráficos según las variables en estudio.

CAPITULO IV

RESULTADOS

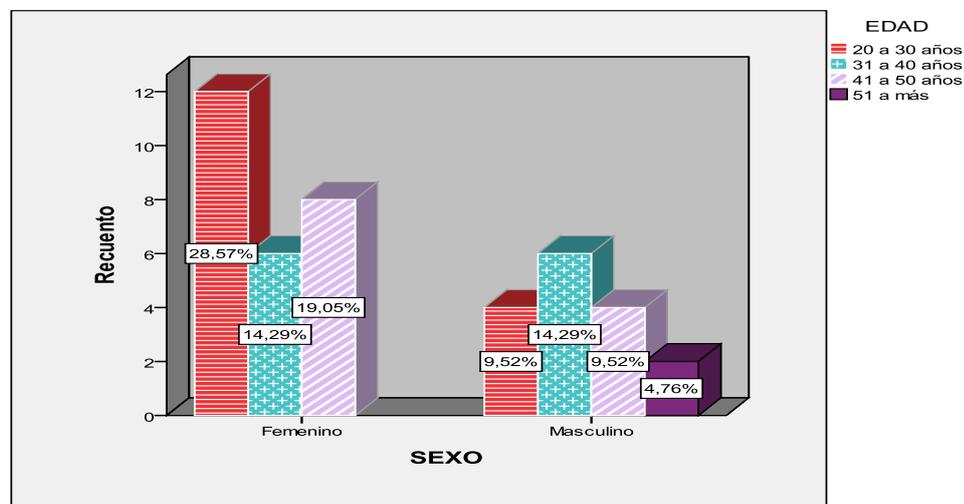
4.1 PRESENTACION DE LOS RESULTADOS:

TABLA N° 01

SEXO Y EDAD DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE PANGO, 2015

SEXO	EDAD				Total	
	20 a 30 años	31 a 40 años	41 a 50 años	51 a más		
Femenino	Recuento	12	6	8	0	26
	% del total	28,6%	14,3%	19,0%	,0%	61,9%
Masculino	Recuento	4	6	4	2	16
	% del total	9,5%	14,3%	9,5%	4,8%	38,1%
Total	Recuento	16	12	12	2	42
	% del total	38,1%	28,6%	28,6%	4,8%	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado al personal de Enfermería del Hospital San Martín de Pango, 2015.

GRÁFICO N° 01**SEXO Y EDAD DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA
DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE PANGO, 2015**

Fuente: Instrumento aplicado al personal de Enfermería del Hospital San Martín de Pango, 2015.

En la tabla N° 01 se puede observar que del total de personal de enfermería encuestado el 61,9% (26) son de sexo femenino, el 38,1% (16) se encuentran entre la edad de 20 a 30 años y el 4,8% (2) tienen más de 51 años. Siendo la moda: Sexo femenino y la edad de 20 a 30 años. Como bien sabemos las mujeres son más asequibles y se adaptan más fácilmente a cualquier situación de cambio, en cierta medida podríamos decir que el desenvolvimiento de la mujer en el hospital es valorado, ocupando cargos que demandan mucha responsabilidad, la población de estudio se encuentra en la etapa de adulto joven siendo una gran ventaja para la institución debido a que son vulnerables al cambio y más aún que se integran a la institución con todo el deseo de trabajar en equipo.

TABLA N° 02

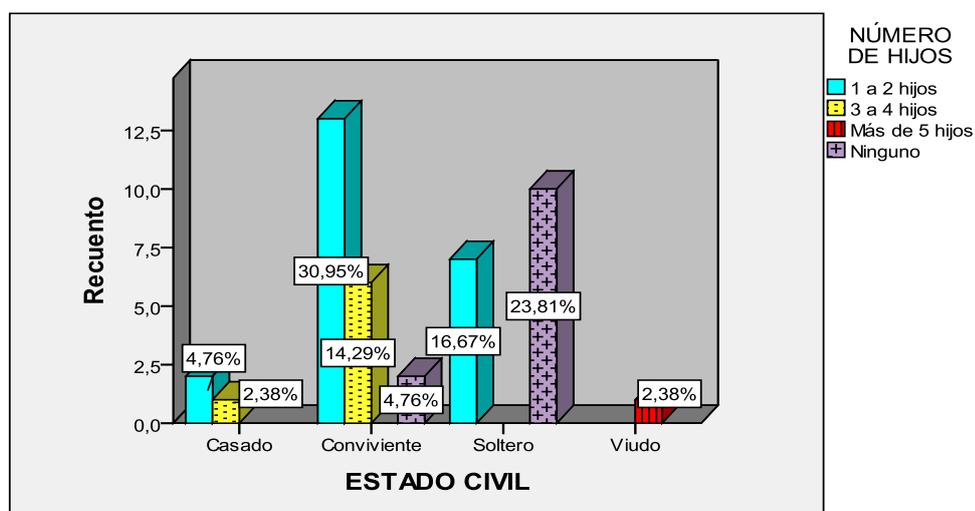
**ESTADO CIVIL Y NÚMERO DE HIJOS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA
DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE PANGO, 2015**

ESTADO CIVIL		NÚMERO DE HIJOS				Total
		1 a 2 hijos	3 a 4 hijos	Más de 5 hijos	Ninguno	
Casado	Recuento	2	1	0	0	3
	% del total	4,8%	2,4%	,0%	,0%	7,1%
Conviviente	Recuento	13	6	0	2	21
	% del total	31,0%	14,3%	,0%	4,8%	50,0%
Soltero	Recuento	7	0	0	10	17
	% del total	16,7%	,0%	,0%	23,8%	40,5%
Viudo	Recuento	0	0	1	0	1
	% del total	,0%	,0%	2,4%	,0%	2,4%
Total	Recuento	22	7	1	12	42
	% del total	52,4%	16,7%	2,4%	28,6%	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado al personal de Enfermería del Hospital San Martín de Pango, 2015.

GRÁFICO N° 02

**ESTADO CIVIL Y NÚMERO DE HIJOS DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL
HOSPITAL SAN MARTÍN DE PANGO, 2015**



Fuente: Instrumento aplicado al personal de Enfermería del Hospital San Martín de Pango, 2015.

En la tabla N° 02 podemos apreciar que del total de personal de enfermería según su estado civil: el 50% (21) son conviviente y solo 2,4% (1) es viudo. En cuanto al número de hijos: el 52,4 % (22) tienen entre 1 y 2 hijos y 2,4% (1) tiene más de 5 hijos. Se observa que la mediana corresponde a la categoría conviviente y de 1 a 2 hijos, a pesar de que dicha categoría no es la categoría que aparece en el medio de la lista. Esto se debe a que el 50% de la distribución acumulada se encuentra en estas.

La mayoría de los trabajadores por su estado civil no tiene una estabilidad dentro de su familia generando muchas veces conflictos familiares que de alguna manera influyen en el desempeño de su trabajo, a su vez existe un buen número de solteros siendo ellos los más involucrados con el trabajo teniendo en cuenta que en su mayoría proceden de otro lugar y solo se encuentra en la zona por trabajo dando en muchas oportunidades a la institución más de sus horas programadas. . La familia es un lazo de alianza y filiación. Muchos estudios demuestran que la estructura familiar ha sufrido grandes cambios en cuanto a funciones, composición, ciclo de vida y rol de los padres. La familia es ante todo una comunidad de amor y de solidaridad. Por ello creemos conveniente que de alguna manera influye en el nivel de motivación y satisfacción laboral del trabajador.

TABLA N° 03

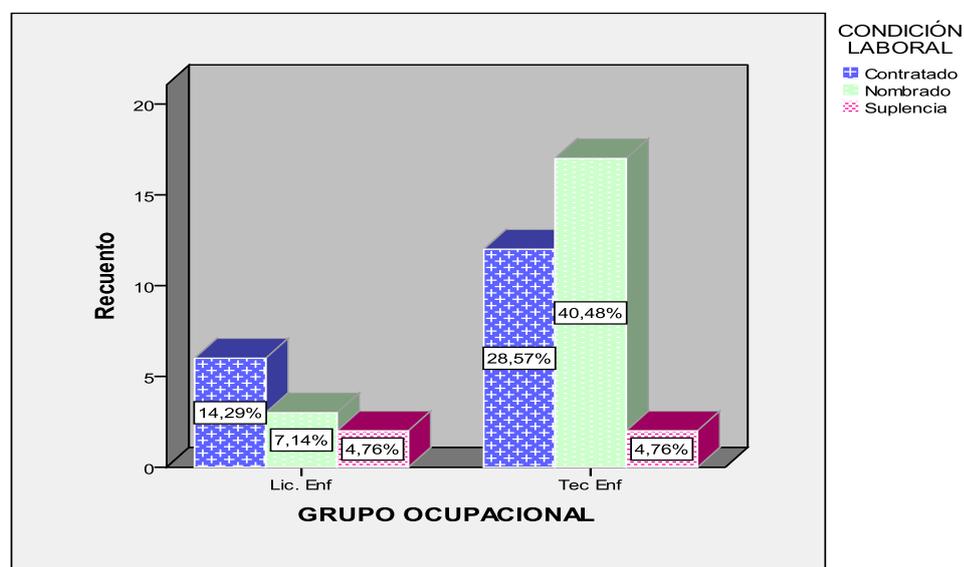
**GRUPO OCUPACIONAL Y CONDICIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE PANGO, 2015**

GRUPO OCUPACIONAL		CONDICIÓN LABORAL			Total
		Contratado	Nombrado	Suplencia	
Lic. Enf	Recuento	6	3	2	11
	% del total	14,3%	7,1%	4,8%	26,2%
Tec Enf	Recuento	12	17	2	31
	% del total	28,6%	40,5%	4,8%	73,8%
Total	Recuento	18	20	4	42
	% del total	42,9%	47,6%	9,5%	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado al personal de Enfermería del Hospital San Martín de Pango, 2015.

GRÁFICO N° 03

**GRUPO OCUPACIONAL Y CONDICIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE PANGO, 2015**



Fuente: Instrumento aplicado al personal de Enfermería del Hospital San Martín de Pango, 2015.

En la tabla N° 03 podemos observar en cuanto al grupo ocupacional del personal de enfermería: el 73,8 % (31) son técnico de enfermería. La condición laboral del personal de enfermería encuestado en su mayoría el 47,6% (20) son

nombrado y el 9,5% (4) cubren plazas de suplencia. La moda corresponde al grupo ocupacional técnico de enfermería y condición laboral nombrado.

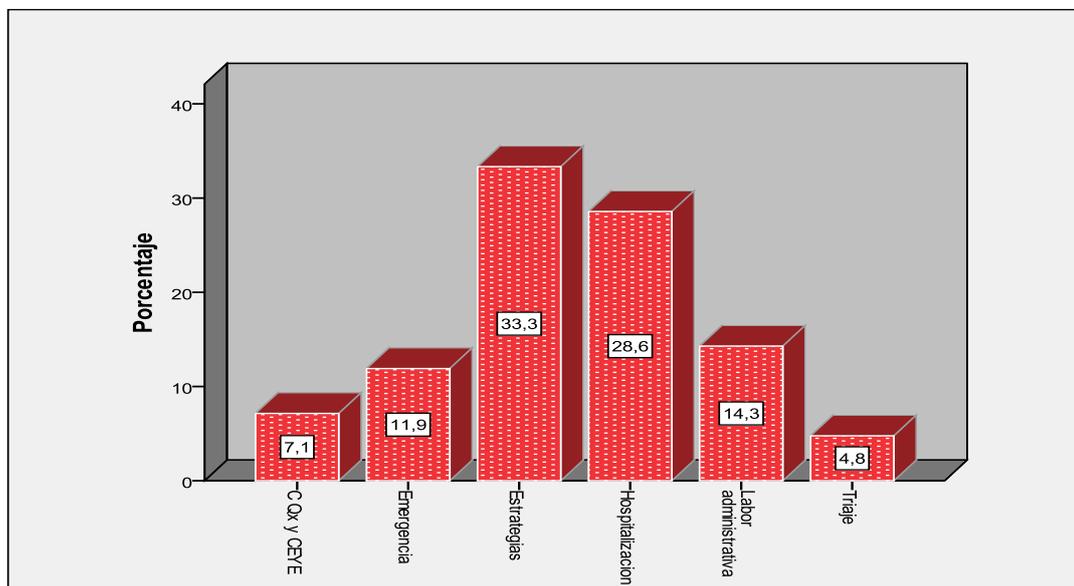
Como podemos apreciar casi el triple en relación a Licenciados en enfermería, lo conforman los Técnicos en enfermería esto debido a la distancia del distrito en relación a la ubicación de la capital, el temor en trabajar en zonas de conflicto social (VRAE) , esto conlleva a que en muchas oportunidades pese a contar con plazas para contrato se queden desiertas. La labor que realiza el Licenciado En Enfermería es variado desempeñando diversas funciones y asumiendo al mismo tiempo varias responsabilidades, de alguna manera casi la mitad del personal de enfermería tiene una condición laboral estable lo que permite un buen desenvolvimiento en el desempeño de sus funciones.

TABLA N° 04

**SERVICIO DONDE LABORA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA
DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE PANGO, 2015**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
C Qx y CEYE	3	7,1	7,1	7,1
Emergencia	5	11,9	11,9	19,0
Estrategias	14	33,3	33,3	52,4
Hospitalización	12	28,6	28,6	81,0
Labor administrativa	6	14,3	14,3	95,2
Triaje	2	4,8	4,8	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado al personal de Enfermería del Hospital San Martín de Pango, 2015

GRÁFICO N° 04**SERVICIO DONDE LABORA EL PERSONAL DE ENFERMERÍA
DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE PANGO, 2015**

Fuente: Instrumento aplicado al personal de Enfermería del Hospital San Martín de Pango, 2015.

En la tabla N° 04 se puede observar en cuanto al servicio donde labora el personal de enfermería: el 33,3 % (14) laboran en las estrategias sanitarias y el 4,8% (02) laboran en triaje. La mediana corresponde a la categoría estrategias, esto se debe a que el 50% de la distribución acumulada se encuentra en esta. Como podemos apreciar la mayoría se encuentra desempeñando sus funciones en el área preventiva promocional (Estrategias).

TABLA N° 05

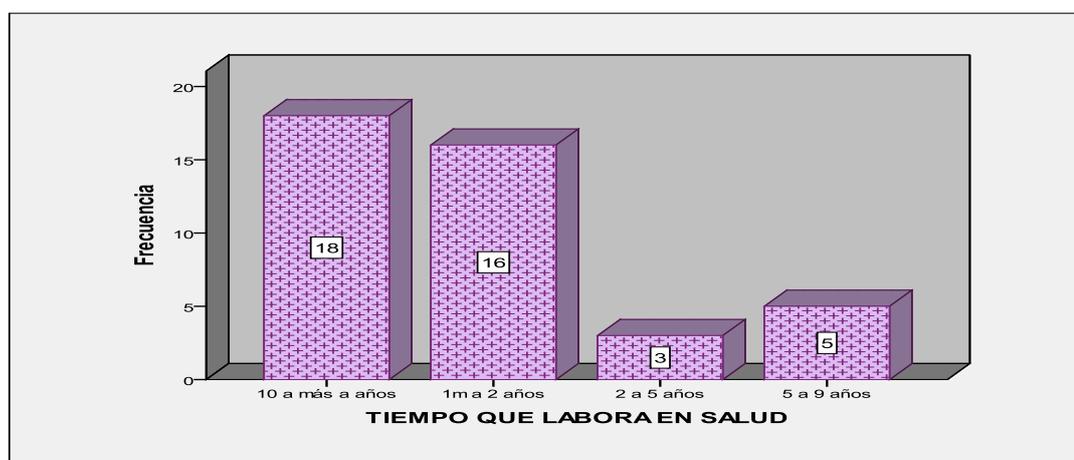
**TIEMPO QUE LABORA EN SALUD EL PERSONAL DE ENFERMERÍA
DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE PANGO, 2015**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
10 a más a años	18	42,9	42,9	42,9
1m a 2 años	16	38,1	38,1	81,0
2 a 5 años	3	7,1	7,1	88,1
5 a 9 años	5	11,9	11,9	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Instrumento aplicado al personal de Enfermería del Hospital San Martin de Pangoa, 2015.

GRÁFICO N° 05

**TIEMPO QUE LABORA EN SALUD EL PERSONAL DE ENFERMERÍA
DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE PANGO, 2015**



Fuente: Instrumento aplicado al personal de Enfermería del Hospital San Martin de Pangoa, 2015.

En la tabla N° 5 se puede apreciar, en cuanto al tiempo que labora en salud el personal de enfermería: El 42,9% (18) tienen más de 10 años y el 7,1 % (3) de 2 a 5 años. La moda corresponde a más de 10 años. Un gran Número de personal de salud tiene más de 10 años de servicio teniendo en cuenta que dentro de su rotación de servicio por lo general ha sido estrategias debido a que desde hace cinco años se cuenta con la presencia de médicos especialistas en

las diferentes áreas la complejidad y capacidad resolutive de atención al paciente en los servicios merece la continua auto capacitación del personal.

TABLA N° 06

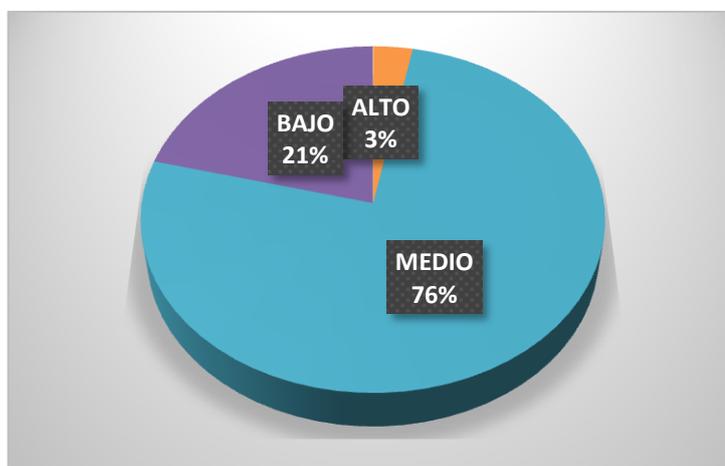
NIVEL DE MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE PANGO, 2015

NIVEL MOTIVACION	N°	%
ALTO	1	3
MEDIO	32	76
BAJO	9	21
TOTAL	42	100

Fuente: Instrumento aplicado al personal de Enfermería del Hospital San Martín de Pango, 2015.

GRÁFICO N° 06

NIVEL DE MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE PANGO, 2015



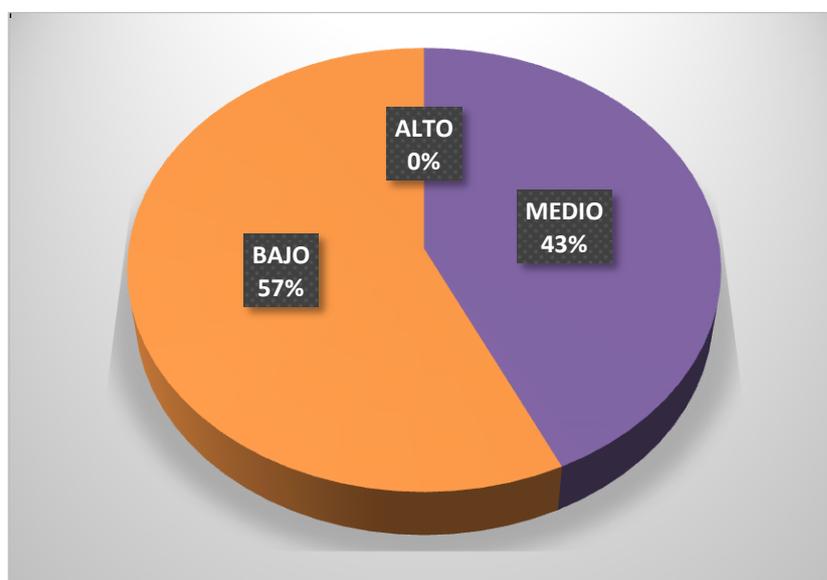
Fuente: Instrumento aplicado al personal de Enfermería del Hospital San Martín de Pango, 2015.

En la tabla N° 06 podemos observar, en cuanto al nivel de motivación del personal de enfermería: El 76% (32) tienen un nivel de motivación medio y el 3% (1) su nivel de motivación es alto.

TABLA N° 07**NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL
HOSPITAL SAN MARTÍN DE PANGOA, 2015**

NIVEL SATISFACCION LABORAL	N°	%
ALTO	0	0
MEDIO	18	43
BAJO	24	57
TOTAL	42	100

Fuente: Instrumento aplicado al personal de Enfermería del Hospital San Martin de Pangoa, 2015.

GRÁFICO N° 07**NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA
DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE PANGOA, 2015**

Fuente: Instrumento aplicado al personal de Enfermería del Hospital San Martin de Pangoa, 2015.

En la tabla N° 07 podemos observar, el nivel de satisfacción laboral del personal de Enfermería: El 57% (24) presentan un nivel de satisfacción laboral bajo y el 43% (18) tienen un nivel de satisfacción laboral medio.

TABLA N° 08

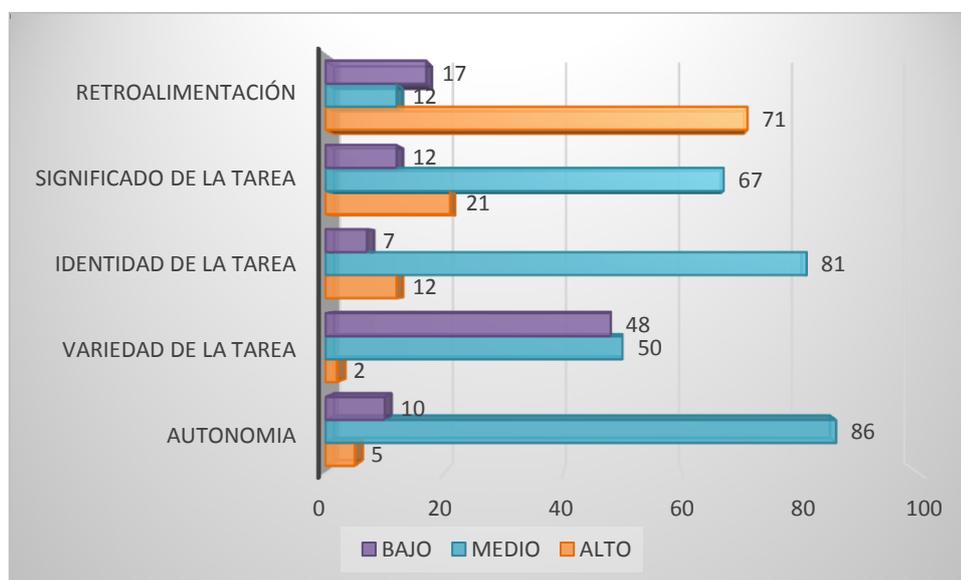
**NIVEL DE MOTIVACION SEGÚN SUS DIMENSIONES EN EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE PANGO, 2015**

DIMENSION	ALTO		MEDIO		BAJO	
	N°	%	N°	%	N	%
AUTONOMIA	2	5	36	86	4	10
VARIEDAD DE LA TAREA	1	2	21	50	20	48
IDENTIDAD DE LA TAREA	5	12	34	81	3	7
SIGNIFICADO DE LA TAREA	9	21	28	67	5	12
RETROALIMENTACIÓN	30	71	5	12	7	17

Fuente: Instrumento aplicado al personal de Enfermería del Hospital San Martin de Pangoa, 2015.

GRAFICO N° 08

**NIVEL DE MOTIVACION SEGUN SUS DIMENSIONES EN EL PERSONAL DE
ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE PANGO, 2015**



Fuente: Instrumento aplicado al personal de Enfermería del Hospital San Martin de Pangoa, 2015.

La tabla N° 08 nos muestra el nivel de motivación del personal de enfermería en cada uno de sus dimensiones, se observa que en casi todas las dimensiones existe un nivel de motivación media oscilando entre 86% (36)

autonomía y 50% (21) en variedad de la tarea, con excepción de la dimensión de retroalimentación que se encuentra en un nivel alto 71% (30) , el nivel de motivación bajo oscila entre 48% (20) en su dimensión variedad de la tarea y 7% (3) en identidad de la tarea.

TABLA N° 09

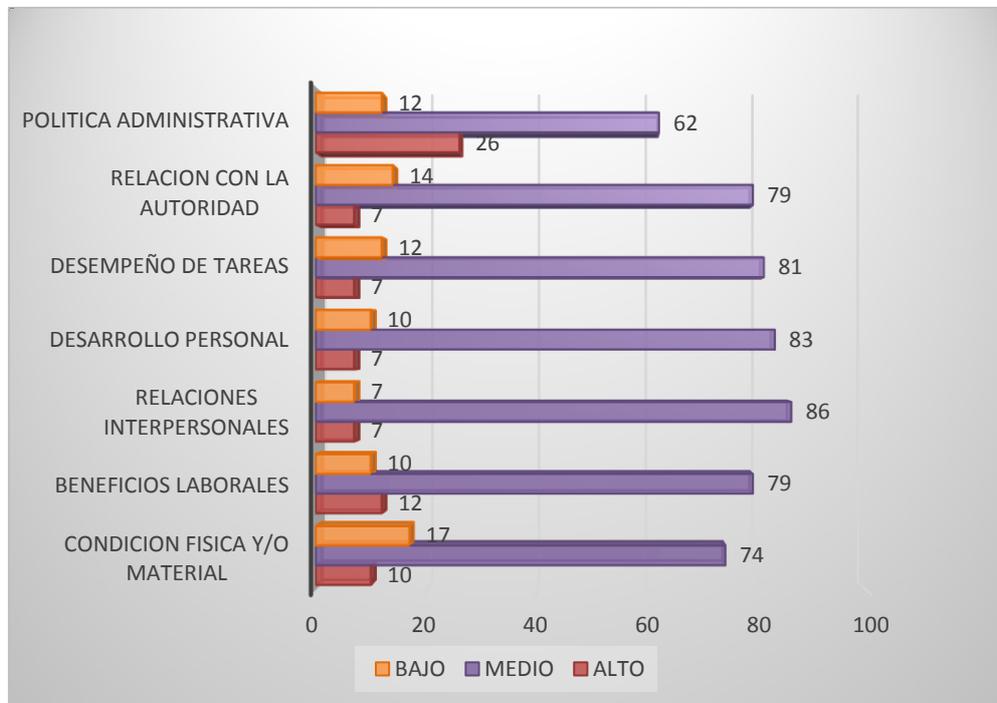
**NIVEL DE SATISFACCION LABORAL SEGUN SUS FACTORES
DETERMINANTES EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SAN
MARTÍN DE PANGO, 2015**

FACTORES DETERMINANTES	ALTO		MEDIO		BAJO	
	N°	%	N°	%	N	%
CONDICION FISICA Y/O MATERIAL	4	10	31	74	7	17
BENEFICIOS LABORALES	5	12	33	79	4	10
RELACIONES INTERPERSONALES	3	7	36	86	3	7
DESARROLLO PERSONAL	3	7	35	83	4	10
DESEMPEÑO DE TAREAS	3	7	34	81	5	12
RELACION CON LA AUTORIDAD	3	7	33	79	6	14
POLITICA ADMINISTRATIVA	11	26	26	62	5	12

Fuente: Instrumento aplicado al personal de Enfermería del Hospital San Martín de Pango, 2015.

GRAFICO N° 09

**NIVEL DE SATISFACCION LABORAL SEGUN SUS FACTORES
DETERMINANTES EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SAN
MARTÍN DE PANGO, 2015**



Fuente: Instrumento aplicado al personal de Enfermería del Hospital San Martín de Pango, 2015.

En la tabla N° 09 nos muestra el nivel de satisfacción laboral según sus factores determinantes en el personal de enfermería, en este predomina el nivel medio oscilando entre 86% (36) relaciones interpersonales a 62% (26) políticas administrativas, en cuanto al nivel bajo está entre 17% (7) condición física y/o material a 7% (3) relaciones interpersonales, seguido del nivel alto 26% (11) políticas administrativas a 7% (3) relación interpersonal, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad; apreciándose diferencias significativas entre el nivel medio, bajo y alto de la satisfacción.

4.2 PRUEBA DE HIPOTESIS:

TABLA N° 10

**NIVEL DE MOTIVACION Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCION LABORAL
DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL SAN MARTÍN DE
PANGO, 2015**

		NIVEL DE SATISFACCION		Total
		Bajo	Medio	
NIVEL DE MOTIVACION	Alto	0	1	1
	Bajo	7	2	9
	Medio	17	15	32
Total		24	18	42

Fuente: Instrumento aplicado al personal de Enfermería del Hospital San Martín de Pango, 2015.

$$Ji - \text{cuadrado } (x^2) = 3,10$$

$$g. l = 2 \quad \alpha = 0.95$$

HIPOTESIS GENERAL:

HO: No existe relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital San Martín de Pango ,2015.

HI: Existe relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital San Martín de Pango ,2015.

La tabla N° 10 al establecer la relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral se aplicó la prueba estadística de Ji - cuadrado, en donde se obtuvo X^2 calculado = 3,10 y x^2 tabla = 5,99, permitiendo aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis de estudio, es decir que no existe relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral.

CAPITULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

5.1 CONTRASTACIÓN DE LOS RESULTADOS

En cuanto a las características socio demográficas de la población en estudio podemos deducir que el personal de enfermería se caracteriza por que la mayoría son de: Sexo femenino que se encuentra entre las edades de 20 a 30 años, de estado civil conviviente, tienen entre 1 a 2 hijos, son técnicos de enfermería, de condición laboral nombrados, laboran en las estrategias sanitarias y tienen un tiempo de servicio mayor de 10 años. Estas características de la población en estudio son similares a las encontradas en el trabajo de investigación realizado por SHEILA MELISA VÁSQUEZ SOSA.

En el estudio realizado el personal de enfermería tiene un nivel de motivación medio. Teniendo en cuenta el nivel de motivación medio y las características de la población en estudio que se encuentran en la etapa de vida adulto joven y adulto maduro, y el deseo de tener dentro de su trabajo la oportunidad de hacer alguna aportación, el carácter interesante del puesto, la autoexpresión, el trabajo en equipo y la libertad para tomar decisiones así también la necesidad de desarrollo profesional que le pueda brindar su centro laboral.

En comparación con otros estudios realizados encontramos ciertas similitudes:

Viviana Calderón Molina; Sedali Solis Agüero, las condiciones laborales que son motivantes para la mayoría del personal entrevistado son horario de trabajo, trabajo que realiza, relación con los pacientes, instalaciones físicas, salario y programa de atención integral en salud PAIS como organización.

Las condiciones laborales que son poco o nada motivantes para la mayoría del personal entrevistado son : Ambiente laboral, cercanía y confianza con las jefaturas , oportunidad de capacitación , reconocimiento del desempeño , recursos materiales , ascender de puesto , desempeño laboral de los compañeros , carga de trabajo , incentivo del PAIS y medidas de seguridad .

Pablo Rincón Zaragoza, considera que existe una relación entre la motivación laboral y la permanencia del personal dentro de la empresa, existe un programa de motivación laboral pero es insuficiente o desatinado, se han visto motivados a través de la capacitación continua y el programa de motivación debe ser un incentivo económico.

Sheila Melissa Vásquez Sosa, Los profesionales de enfermería tienen un nivel de motivación medio.

Zenia Mauricia Torres Ruiz. Se puede observar en relación a los factores de motivación interna, el factor más relevante es el poder, seguido por el factor de reconocimiento.

Liz Betzabe Legusquiza Ocaño, el mayor porcentaje de las enfermeras se sienten poco motivadas.

Si la motivación es el impulso que inicia, guía y mantiene un comportamiento hasta alcanzar una meta u objetivo deseado, entonces debemos considerar que el enriquecimiento del trabajo, se acompaña de muchos beneficios, fomenta el crecimiento y la realización personal. Al aumentar la motivación, debe mejorar el rendimiento, con lo que se tiene un trabajo más humanizado y productivo. También tienden a disminuir los efectos negativos, como el ausentismo del personal, el tiempo ocioso y las quejas. De tal manera que se benefician el trabajador y la sociedad. El primero logra el rendimiento, mayor satisfacción en el trabajo y mayor realización personal, con lo que puede participar más

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

Creo conveniente que se debe tomar en cuenta la teoría de: Maslow , su teoría de la pirámide se basa en una jerarquía de necesidades que las personas necesitamos cubrir desde las más prioritarias a las de menor prioridad. Herzberg en su teoría bifactorial de la motivación – higiene al creer que la relación que un individuo tiene con su trabajo es básica y que su actitud hacia el mismo bien determinar su éxito o fracaso. Mc Clelland teoría de las tres necesidades: De pertenencia o afiliación, de realización o logro y de poder o control.

Si tenemos en cuenta las teorías del proceso de la motivación Vroom , Locke y Adams . La motivación depende del logro de objetivos y metas las cuales deben tener una recompensa en el trabajador.

En su mayoría las teorías de enfermería, refieren que la motivación es intrínseca , el personal de enfermería realiza una actividad por el simple placer de realizarla, teniendo en cuenta que la enfermería es un servicio al individuo, familia y comunidad, coincido con Benner Patricia al afirmar que esta debe estar guiada por el arte moral, la ética y la responsabilidad.

Debemos tener en cuenta que para elevar el nivel de motivación del personal de enfermería es importante el clima organizacional de la institución, este debe ser participativo en una relación de confianza y amistad, entre los superiores y subordinados. No debemos dejar de lado que la cultura organizacional también es importante pues es el conjunto de valores, creencias y entendimientos que los integrantes de la organización tienen en común, tienen una evolución histórica y es duradera.

Es importante relevar que la motivación entendida como el grado de disposición para realizar alguna tarea, función y/o meta el cual afecta

directamente en el desempeño del trabajador evidenciándose en la calidad, eficiencia y equidad de la atención de salud prestada a los pacientes.

La motivación de un trabajador puede ir desde obtener dinero para cubrir sus necesidades básicas, hasta conseguir el reconocimiento social. Además, los elementos motivadores de los trabajadores no permanecen invariables a lo largo del tiempo, sino que van evolucionando en la medida que el sujeto va cubriendo sus necesidades y deseos.

Para motivar a los trabajadores hay que tener en cuenta su escala de valores, su cultura, la situación económica del entorno en el que viven o las metas u objetivos que pretenden alcanzar mediante el trabajo. Esta motivación debe estar enfocada en atender sus necesidades, inyectar una carga emotiva que generen un esfuerzo y aplicar herramientas administrativas como el liderazgo, la comunicación, la delegación, el apoyo y la capacitación, lo que generaran una atención de calidad en el usuario externo.

Al motivar al personal de enfermería se debe tener en cuenta el sueldo en relación con las ciudades, teniendo en cuenta que está dentro de zona VRAEM.

Asimismo al aumentar la motivación se mejora el rendimiento con lo que se tiene un trabajo más humanizado y productivo con tendencia a disminuir los efectos negativos como quejas de los pacientes y ausentismo.

El nivel de satisfacción es bajo dentro de las características de la población que se estudió se encontró lo siguiente: La edad predominante en el grupo de 41 a 50 años en la etapa de vida adulto maduro.

En comparación con otros estudios realizados encontramos ciertas similitudes:

Mari Luz Contreras Arce concluye que tiene un nivel medio de satisfacción laboral, podría decirse que la satisfacción laboral en enfermería es un fenómeno

multidimensional que se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados.

En el estudio realizado por Sheila Melisa Vásquez Sosa en cuanto a la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería presenta un nivel medio.

Susana Moya Mler, concluye que la satisfacción es media y las fuentes que generan más satisfacción son las relaciones con los compañeros, el propio trabajo, y la competencia profesional. Se sentían insatisfechos con el reconocimiento, la promoción profesional y la tensión relacionada con el trabajo.

Locke (1976) definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".

La satisfacción laboral es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Se define como la actitud general de un individuo hacia su empleo. La satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral. El nivel de satisfacción en el trabajo depende de la comparación entre lo que tengo y lo que quiero. La satisfacción en el trabajo es producto de la comparación entre los aportes que hace el individuo al trabajo y el producto o resultado obtenido. La satisfacción no es estrictamente proporcional a lo que uno recibe. Así tenemos que un bajo nivel de satisfacción se traduce en comportamientos visibles dentro de la empresa como son el ausentismo y la rotación, las quebras de la salud física y mental, la mala calidad, reivindicaciones, conflictos, etc. No obstante, el nivel de satisfacción no tiene ninguna consecuencia directa sobre la motivación y el rendimiento o la eficacia.

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción. Herzberg postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son circunstanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.

El modelo planteado por Herzberg señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores") mientras que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos").

Por lo expuesto, se puede concluir que el personal de Enfermería presentan un nivel bajo de satisfacción laboral seguido del nivel medio de satisfacción laboral, por lo que es de vital importancia incrementar la satisfacción media así mismo fortalecer el nivel alto de satisfacción laboral por ser uno de los resultados humanos más importantes en el trabajo y por su relación con la calidad de vida del trabajador, con la organización y como efecto final con la sociedad siendo relevante en la institución debido a que se tiene personas a cargo, en donde velamos por su salud física y mental, por ello se debe estar satisfecho con su trabajo a fin de brindar atención de calidad. Como lo señala Herzberg se debe fortalecer los factores intrínsecos o motivadores como la realización exitosa del

trabajo y reconocimiento por el buen desempeño. En lo que respecta a los factores extrínsecos o higiénicos como son seguridad en el trabajo, salario, relaciones interpersonales, relación con la autoridad y políticas administrativas que generan la insatisfacción laboral muchas de ellas la solución es más compleja por estar involucrado otros niveles.

En cuanto a las dimensiones del nivel de motivación, es preciso destacar que la dimensión variedad de la tarea se encuentra en un nivel de motivación entre medio y bajo. Por lo que se debe plantear estrategias teniendo en cuenta a Hackman y Oldham variedad de la tarea es una dimensión central, permite que los trabajadores realicen diferentes actividades la cual requiere habilidades distintas. Las tareas con gran variedad son más retadoras debido a la gama de habilidades necesarias. Es importante disminuir la monotonía que surge con cualquier acción repetitiva son altamente rutinarias y predecibles, el trabajador considera que muchas veces el trabajo es bastante simple y repetitivo, lo que constituye área crítica a fortalecer para disminuir la fatiga en el profesional.

Al comparar los resultados con el estudio de Sheila Melisa Vásquez Sosa la dimensión variedad de la tarea muestra significativamente niveles de motivación medio.

Respecto a la dimensión autonomía para la realización de la tarea se encuentra en un nivel medio, Según Hackman y Oldham podemos decir que el personal de salud experimenta que la responsabilidad asumida por su trabajo les facilita tomar decisiones con grados de libertad de acuerdo a sus competencias, se sienten independientes en el trabajo para tomar decisiones relacionadas con sus tareas. Está en estrecha relación con la responsabilidad en el proceso de trabajo y en sus consecuencias. Lo cual incrementa su nivel de motivación.

Al comparar los resultados con el estudio de Sheila Melisa Vásquez Sosa la dimensión autonomía para la realización de la tarea muestra significativamente niveles de motivación medio.

La dimensión identidad con la tarea se encuentra en un nivel medio significativo, Hackman y Oldham explica que el personal de Enfermería perciben como 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 un trabajo continuo a su vez denota la unidad de un puesto, esto es, hacer una tarea de principio a fin con un resultado visible.

En el estudio realizado por Sheila Melisa Vásquez Sosa la dimensión identidad con la tarea muestra significativamente niveles de motivación medio.

La dimensión importancia o significado de la tarea se encuentra en un nivel medio, Hackman y Oldham 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 y la sociedad. Esto se ve reflejado en el bienestar que genera en los pacientes.

En el estudio realizado por Sheila Melisa Vásquez Sosa la dimensión importancia o significado de la tarea muestra niveles de motivación medio.

La dimensión retroalimentación sobre el desempeño se encuentra en un nivel de motivación alto, Hackman y Oldham se refiere al grado en que la organización proporciona información clara y directa a los trabajadores, sobre la eficacia de su rendimiento. El trabajador debe conocer cuáles 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.

En el estudio realizado por Sheila Melisa Vásquez Sosa la dimensión retroalimentación sobre el desempeño muestra niveles de motivación medio.

Por tanto, al predominar la motivación media en las 4 primeras dimensiones (variedad de la tarea, autonomía para la realización de la tarea, identidad con la tarea e importancia o significado de la tarea), se verá afectado el concepto que tiene el trabajador sobre lo valioso y digno de su trabajo, lo cual se reflejará en el desempeño de sus funciones y en su responsabilidad, estos aspectos deben ser tomados en consideración durante el proceso de cambio en la organización del trabajo de Enfermería.

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

Según los factores determinantes del nivel de satisfacción, en este predomina el nivel medio oscilando entre relaciones interpersonales a políticas administrativas, en cuanto al nivel bajo está entre condición física y/o material a relaciones interpersonales, seguido del nivel alto con políticas administrativas a relación interpersonal, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

En comparación con el estudio realizado por Sheila Melisa Vásquez Sosa se evidencia que en los 7 factores determinantes de la satisfacción laboral predomina el nivel medio, alto y bajo.

Se tiene respecto a las Relaciones interpersonales, que se encuentra con mayor porcentaje dentro del nivel de satisfacción medio se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. 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. Cuando el personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo.

El Desarrollo y/o realización personal, se encuentra en segundo lugar del nivel de satisfacción medio; los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente.

El Desempeño de tarea se encuentra en tercer lugar del nivel de satisfacción medio está considerada como 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.; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo

La relación con la autoridad y beneficio laboral y remunerativo se encuentra en el cuarto lugar del nivel de satisfacción laboral medio, la 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. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

El Beneficios laborales y remunerativos es la compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación 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. Así tenemos que esta situación se evidencia en el personal de Enfermería, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan por las diferencias remunerativas y horas de trabajo.

La Condiciones físicas y/o materiales se encuentra en quinto lugar dentro de la satisfacción media, se considera que 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.

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

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

El factor de Políticas administrativas se encuentra en sexto lugar dentro de la satisfacción media, estas 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 de

sus objetivos. Asimismo explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas.

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

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

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

En general se concluye que en los 7 factores determinantes de la satisfacción laboral predomina el nivel medio considerándose de acuerdo a su porcentaje, destacan en el siguiente orden: Relación interpersonal, desarrollo personal, desempeño de las tareas, beneficio laboral, relación con la autoridad condición física y/o material y políticas administrativas. Teniendo en cuenta que se encontraron niveles altos de satisfacción laboral dentro de sus factores determinantes estas se deben mantenerse y dentro de la satisfacción laboral baja se debe vulnerar la dimensión de condición física y/o material, relación con la

autoridad, políticas administrativas y desempeño de las tareas para de esta manera contar con personal de enfermería con un nivel de motivación medio. Se debe fortalecer los niveles de satisfacción encontrados a fin de afianzar el compromiso del personal de enfermería con su trabajo el cual repercutirá en la calidad de atención prestada.

5.2 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL:

Al establecer la contrastación de hipótesis, nos permito aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis de estudio, es decir que no existe relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral, del personal de enfermería en el Hospital San Martín de Pangoa ,2015.

Por lo que se deduce que ambas variables son independientes una de la otra para el presente estudio. Es difícil pensar que la motivación y satisfacción laboral no estén relacionados entre sí. A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción con el trabajo. La motivación se refiere al impulso y esfuerzo por satisfacer un deseo o meta. La satisfacción en cambio al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido el deseo. En otras palabras, la motivación implica un impulso hacia un resultado, mientras que la satisfacción es el resultado ya experimentado.

La motivación es un factor preponderante para la productividad y la satisfacción laboral. Es importante que el nivel gerencial de importancia a adoptar procedimientos que permitan a los empleados desarrollar una motivación intrínseca en sus labores como lo son la posición social, el sentimiento de capacidad y ser útil, autorrealización, etc., de manera tal de lograr una mayor satisfacción de los empleados, mayor autoeficacia y disminuir la necesidad de motivadores extrínsecos, como incentivos monetarios o supervisión punitiva, que generan gastos extras a la institución.

No se puede lograr un aumento seguro de la motivación, y por ende el desempeño por acción de un mayor esfuerzo, sólo en función del aumento de recompensas extrínsecas (salario). Se debe considerar que si bien el modelo de Porter y Lawler plantea que son las recompensas los determinantes de la satisfacción y el lazo de esta última y la motivación, no se debe entenderlas en el sentido reduccionista y conductista, sino que en un sentido amplio y haciendo un mayor énfasis en los aspectos intrínsecos.

Es importante señalar que la relación que se da entre las dos variables estudiadas de la motivación como causa de la satisfacción no es directa ya que la satisfacción actúa como retroalimentación directa del desempeño y de las variables psicosociales que la determinan, siendo uno de los factores más influyentes en la motivación que presente la persona hacia el trabajo remunerado, llegando incluso a ser el factor necesario y suficiente en una conducta laboral determinada, como se da en la dirección contraria, sino que esta mediada por el desempeño.

Además, la satisfacción posee otros determinantes importantes como son las recompensas y las expectativas que tienen las personas en relación a ellas. Es también relevante destacar que dentro de la dinámica existente entre motivación y satisfacción laboral, participan y juegan un rol primordial los procesos psicológicos internos en las personas involucradas. Algunos de estos son las expectativas y las creencias de los individuos; por lo tanto, la persona tiene un papel activo dentro de este proceso y no es sólo un ente pasivo a merced de las estrategias de los empleadores.

A su vez la motivación y la satisfacción laboral también interactúan con el clima laboral u organizacional. La conexión entre cultura y clima se basa específicamente en que las políticas, misión, valores que se manejen dentro de la

institución, es decir la cultura, influirá directamente en el comportamiento y en la percepción que tendrán las personas de su ambiente de trabajo. El clima Organizacional: Se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, estas características son percibidas, directa o indirectamente por los trabajadores y causan repercusiones en el comportamiento laboral que tiene consecuencias sobre la organización en cuanto a productividad, satisfacción, rotación, ausentismo, etc. Por lo tanto, evaluando el Clima Organizacional se mide la forma como es percibida la organización”.

En conclusión la motivación y la satisfacción laboral; al influir en amplias facetas de la vida de la persona contribuyen a la felicidad y al bienestar general de los trabajadores.

Por tanto un buen desempeño de las tareas no sólo necesita de las habilidades, destrezas y conocimientos sino esencialmente de la disposición para realizarla por ello es importante que el Departamento de Enfermería implemente estrategias para elevar la motivación y satisfacción laboral que experimentan el personal de enfermería por sus resultados, en enfermería se evidencian como un trabajo más humanizado y productivo con tendencia a disminuir los efectos negativos como quejas de los pacientes, ausentismo del personal.

5.3 APORTE CIENTÍFICO DE LA INVESTIGACION:

El presente estudio nos da a conocer que no siempre la expectativa o visión que tenemos sobre algo es real, este nos ofrece una visión de cómo se encuentra motivado y satisfecho el personal de enfermería en el lugar donde trabaja, nos permitirá crear nuevas estrategias de organización que le genere la adquisición de nuevas capacidades y de esta manera promover su desarrollo personal. La actual gestión del hospital diseñara un modelo de incentivos la cual

generara un nivel alto de motivación y satisfacción laboral de su trabajadores y con ello lograr un servicio de salud exitoso y eficiente.

Sobre todo mantener al recurso humano mejor cada día. ¿Quién no desea estar mejor mañana que hoy? y lo cierto es que la rutina deteriora nuestra motivación cuando deseamos ser mejores.

CONCLUSIONES

Luego de realizado el presente trabajo de investigación, se llegaron a las siguientes conclusiones:

1. Del total de personal de enfermería encuestado el 61,9% (26) son de sexo femenino , el 38,1% (16) tienen entre 20 a 30 años, el 50% (21) son conviviente, el 52,4 % (22) tienen entre 1 y 2 hijos, el 73,8 % (31) son técnico de enfermería , el 47,6% (20) son nombrados, el 33,3 % (14) laboran en las estrategias sanitarias y el 42,9 %(18) tienen más de 10 a más años laborando en salud.
2. El 76% (32) tiene un nivel de motivación medio y el 3% (1) su nivel de motivación es alto.
3. El 57% (24) presentan un nivel de satisfacción laboral bajo y el 43% (18) tienen un nivel de satisfacción laboral medio.
4. El nivel de motivación según sus dimensiones es media, oscilando entre 86% (36) autonomía y 50% (21) en variedad de la tarea, con excepción de la dimensión de retroalimentación que se encuentra en un nivel alto 71% (30), el nivel de motivación bajo oscila entre 48% (20) en su dimensión variedad de la tarea y 7% (3) en identidad de la tarea.
5. El nivel de satisfacción laboral según sus factores determinantes predomina el nivel medio oscilando entre 86% (36) relaciones interpersonales a 62% (26) políticas administrativas, en cuanto al nivel bajo está entre 17% (7) condición física y/o material a 7% (3) relaciones interpersonales, seguido del nivel alto 26% (11) políticas administrativas a 7% (3) relación interpersonal, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad ; apreciándose diferencias significativas entre el nivel medio , bajo y alto de la satisfacción.

6. En la prueba estadística de Ji - cuadrado, se obtuvo X^2 calculado = 3,10 y x^2 tabla = 5,99, permitiendo aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis de estudio, es decir que no existe relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral.

SUGERENCIAS

1. La jefatura de enfermería debe conocer las necesidades y metas de cada trabajador con la finalidad de implementar un plan de incentivos por su buen desempeño laboral (esfuerzo y recompensa intrínseca), sobre todo poner énfasis a la necesidad de crecimiento personal (pasantías en otros EESS, etc.) y las resoluciones de reconocimiento, esto traerá consigo satisfacción
2. El equipo de gestión de la institución debe brindar mejores condiciones físicas y/o materiales al personal de enfermería pues se debe tener en cuenta que es como su segundo hogar.
3. La jefatura de enfermería en coordinación con el área de capacitación organizara talleres de motivación y relaciones interpersonales.
4. El jefe de servicio debe dar responsabilidades a sus trabajadores en base a sus competencias, permitiéndoles tomar decisiones con cierta de libertad.
5. El responsable de calidad debe realizar encuestas de calidad de atención por servicio, otorgando resoluciones de felicitación a los más destacados.
6. Realizar estudios de investigación de clima y cultura organización ya que estas de alguna manera influyen en la motivación y satisfacción laboral.

BIBLIOGRAFIA

- 1.- ALVAREZ BAZA Carmen. "Motivación Laboral en un servicio de urgencias hospitalario". Enfermería Clínica. 2003 N O 01 Vol. (13). Enero – Febrero. pp23
- 2.- ARROYO DE CORDERO, Graciela "Humanismo en Enfermería"Rev. Enfermería IMSS. 2000 No 8. Vol. (2) pp.62
- 3.- AYALA-ATRIÁN Sara. GUTIÉRREZ-LÓPEZ María, PEÑAS ALAZAR Norma, LUGO-RAMOS Virginia, CHAZARRETA GONZÁLEZ Margarita, CASTRO-DURÁN Francisca "Desempeño profesional de los egresados de Escuelas de Enfermería en Nuevo León" Disponible en: www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/44B9113F-593E-4B6E-94FE-D94B51E98C33/0/RE01Vol12Art_03.pdf. Cartilla De Políticas PHR
- 4.- CAVALCANTE SILVA Jerónimo. Programa de Doctorat Qualitat y Procesos de Innovación Educativa (Tesis Doctoral). Bahía – Brasil.2004.
- 5.- DAVIS Keith. Comportamiento Humano en el Trabajo. 11ma Ed. Mc Graw Hill interamericana. México. 2003
- 6.- EGUSQUIZA OCAÑO Liz Betzabel, 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
- 7.- FERNANDEZ LARRAGUIBEL Beatriz "Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile". Ciencia y Enfermería IX. 2003 (2).57 – 66
- 8.- FUNDACIONAG AKhan. Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud. 100 Consejos para una mejor gestión. Washington D.C 1993
- 9.- FURNHAM Adrián. Psicología organizacional. Editorial Oxford University. México. 2001

- 10.-GONZALES Martín. Comportamiento Organizacional un Enfoque Latinoamericano. Compacio Editorial Continental. México. 2001
- 11.-HELLRIEGEL Don. Comportamiento Organizacional. 10ma Ed. Interamericana Thomson Editores. México 2004
- 12.-HERENCIA-LEVA Antonio Jesús “Estimación de la satisfacción laboral mediante variables multinomiales referidas a aspectos de la comunicación interna” Revista Electrónica de Metodología Aplicada 2003, nº 1, Vol. (8) pp.
- 13.-KENNETH N. Wexley. Conducta Organizacional y Psicología del Personal. Compañía Editorial Continental. SA México 1990
- 14.-KOONTZ Harold Administración una perspectiva global. 11ª. Ed. Editorial Mc. Graw – Hill Interamericana. México 1998
- 15.-LOPEZ MAS Julio. Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg. Gestión en el Tercer Milenio. Rev. De Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM. 2005 NO 15. Vol(8). Julio. pp26
- 16.-MINISTERIO DE SALUD. Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud. 2002.3 – 4
- 17.-MINISTERIO DE SALUD Manual de Relaciones Interpersonales Proyecto Salud Y Nutrición Básica. 1996
- 18.-MARRINER TOMEY Ann. Modelos y Teorías en Enfermería. 4ta Ed. España. Editorial Harcourt Brace 1999.
- 19.-MARRINER TOMEY Ann. Administración y Liderazgo en Enfermería. 5ta Edición. España. Editorial Mosby – Doyma Libros. 1996
- 20.-PALMA CARRILLO Sonia “Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana”. Rev.

Teoría e Investigación en Psicología Universidad Ricardo Palma 1999, Vol. IX, N (1), 27 – 34

21.-POTTER A. Patricia. Fundamentos de Enfermería 5ta Ed. Vol.1 España. Editorial Harcout /Océano. 2002

22.-RAMOS CALIZAYA Nury Grados de Satisfacción Laboral de las Enfermeras en las Unidades Productivas de Servicios de Salud en Puno. (Tesis de Maestría). Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2003

23.-Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera Profesional Peruano

24.-RIOSNUÑEZ Rommy Mauro; Motivación laboral de las Enfermeras asistenciales y la relación con su desarrollo profesional en el Hospital Nacional Cayetano Heredia (Tesis de Licenciatura). Lima .Universidad Particular Cayetano Heredia. 1998

24.-ROBBINS P. Stephen. Comportamiento Organizacional Conceptos, Controversias y Aplicaciones. 6ta Edición. Editorial Prentice may Hispanoamericana. México.2003

25.-SCHULTZ P. Duane. Psicología Industrial. 3ra Edición. México. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. 2001

26.-URBINA LAZA Omayda, SOLER CÁRDENAS Silvio F. y OTERO CEBALLOS Marta. “Identificación de competencias en el profesional de Enfermería del servicio de Neonatología”. Disponible en <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v19n2/ems05205.pdf>

27.-WERTHER William Administración de Personal y Recursos Humanos 5ro Edición. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana. México 2000

- 8.-Tiempo que labora en salud: De 0 a 2 años () De 2 años a 5 años ()
De 5 a 9 años () De 10 a más años ()

INSTRUCCIONES:

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Ud. deberá responder marcando con una (X) de acuerdo a lo que considere conveniente por favor no omita ninguna respuesta. Ej.:

ENUNCIADO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	POCAS VECES	NUNCA
Estoy dispuesto a obtener una buena nota	x				

CUESTIONARIO DE MOTIVACION

ENUNCIADO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	POCAS VECES	NUNCA
1.- Yo tengo la completa responsabilidad de decidir cómo y donde se debe hacer el trabajo.					
2.- Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades.					
3.- Completo una tarea de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables.					
4.- Lo que realizo afecta el bienestar de los pacientes de muchas maneras importantes.					
5.- Mi enfermera jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando.					
6.- Realizo contribuciones insignificantes al servicio o resultado final.					
7.-Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo					
8.- Tengo muy poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo					
9.-El solo hecho de realizar mi trabajo me da la oportunidad de deducir cuan bien lo estoy					

realizando.					
10.- El trabajo es bastante simple y repetitivo.					
11.- Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo.					
12.-Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los pacientes.					
13.-Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes.					
14.- Los supervisores nos hacen saber cuan bien ellos piensan que lo estoy haciendo.					
15.- Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante el turno.					
16.- Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones.					
17.- La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible.					
18.- Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada.					
19.-Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia del hospital.					
20.- Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor.					
21.- Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier función que empiece.					
22.-Los pacientes se ven afectados por el trabajo que realizo					

CUESTIONARIO DE SATISFACCION LABORAL

TDA = TOTALMENTE DE ACUERDO	DA = DE ACUERDO	I = INDECISO
ED = EN DESACUERDO	TED = TOTALMENTE EN DESACUERDO	

ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
3.- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4.- La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5.- La enfermera jefe es comprensivo (a).					
6.- Me siento mal con lo que gano.					
7.- Siento que doy más de lo recibo de la institución.					
8.- Me agrada trabajar con mis compañeros.					
9.- Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
10.- Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
11.- Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
12.- El ambiente donde trabajo es confortable.(ventilación, iluminación etc)					
13.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
14.- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
15.- Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
16.- Me disgusta mi horario.					
17.- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
18.-Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
19.- Llevarme bien con la enfermera jefe beneficia la calidad del trabajo.					
20.- La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es					

inigualable.					
21.- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
22.- El horario de trabajo me resulta incómodo.					
23.- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
24.- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
25.- Mi trabajo me aburre.					
26.- La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
27.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
28.- Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
29.- Me gusta el trabajo que realizo.					
30.- No me siento a gusto con la enfermera jefe.					
31.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles)					
32.- El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
33.- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
34.- Me siento complacido con la actividad que realizo.					
35.- La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo					

MUCHAS GARACIAS POR SU

COLABORACIÓN.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA ACEPTACIÓN DEL TRABAJO DE NIVEL DE MOTIVACIÓN Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN LABORAL

Yo,....., de.....años de edad, domiciliado en....., procedencia de

Declaro voluntariamente mi aceptación para colaborar en el trabajo de investigación titulado **“NIVEL DE MOTIVACIÓN Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL SAN MARTIN DE PANGOA , 2015”**

Habiendo sido informado del objetivo de dicho trabajo de investigación: Establecer la relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital San Martín de Pangoa, 2015.

En señal de conformidad firmo el presente consentimiento informado.

PANGOA,.....DE.....DEL 2015

FIRMA DEL ENCUESTADO
NOMBRE:.....
DNI:.....



CONSOLIDADO GENERAL DEL INSTRUMENTO PARA LA MEDICION DEL "NIVEL DE MOTIVACION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL SAN MARTIN DE PANGOA 2015																													
N°	DIMENSIONES																										T		
	AUTONOMIA					VARIEDAD						IDENTIDAD					SIGNIFICADO					RETROALIMENTACION							
	1	9	17	21	ST	2	8	11	14	18	ST	3	7	16	22	ST	4	13	20	23	ST	5	6	10	12	15		19	ST
1	3	5	5	3	16	4	2	3	4	4	17	4	5	5	4	18	5	3	5	5	18	1	4	4	2	3	3	13	82
2	4	4	5	4	17	5	4	4	5	4	22	4	4	4	4	16	2	2	5	1	10	5	5	5	3	4	4	21	86
3	3	4	4	4	15	4	4	3	4	4	19	5	5	3	4	17	4	4	2	5	15	4	3	4	4	3	3	18	84
4	4	4	5	4	17	3	1	3	4	3	14	4	5	3	4	16	5	5	5	5	20	3	4	4	3	4	1	15	82
5	3	4	3	4	14	5	4	4	3	4	20	4	5	3	4	16	5	2	5	5	17	2	4	5	2	1	4	14	81
6	5	4	4	5	18	5	3	3	4	3	18	4	4	4	5	17	1	2	5	5	13	4	4	5	3	4	4	20	86
7	4	5	3	4	16	4	4	1	5	2	16	5	5	3	4	17	5	5	5	5	20	3	4	5	1	1	4	14	83
8	3	4	2	5	14	4	3	4	5	4	20	5	4	3	5	17	2	4	2	2	10	3	4	4	4	3	2	16	77
9	2	4	4	3	13	3	3	4	5	4	19	4	3	4	4	15	2	2	5	5	14	3	3	4	4	3	4	18	79
10	5	5	5	5	20	5	4	4	4	4	21	4	2	2	3	11	2	4	5	1	12	4	5	4	4	3	3	18	82
11	4	3	3	3	13	4	4	2	4	2	16	4	4	2	2	12	5	3	3	5	16	2	4	4	1	2	3	12	69
12	5	4	4	3	16	4	5	2	2	1	14	5	5	4	4	18	1	5	5	5	16	3	5	5	3	3	3	17	81
13	5	3	3	3	14	4	4	1	5	2	16	4	2	3	4	13	3	2	4	3	12	4	4	5	4	4	4	21	76
14	4	3	2	4	13	5	5	4	5	1	20	5	5	5	4	19	5	5	5	2	17	3	4	5	1	1	4	14	83
15	4	3	4	3	14	3	2	2	3	4	14	3	4	3	3	13	4	3	3	4	14	4	4	3	4	2	2	15	70
16	3	2	2	3	10	4	5	2	5	1	17	4	5	2	3	14	4	3	4	1	12	3	5	5	2	4	2	16	69
17	3	4	3	4	14	4	3	3	3	4	17	4	3	2	4	13	2	4	5	5	16	3	4	3	2	2	3	13	73
18	5	4	4	5	18	5	5	4	2	3	19	5	2	5	4	16	3	4	3	5	15	2	4	3	3	3	4	15	83
19	3	4	4	4	15	4	1	2	5	2	14	4	5	4	4	17	5	2	5	4	16	4	3	4	4	4	4	20	82
20	3	4	4	5	16	5	5	3	5	3	21	5	5	4	5	19	1	4	5	5	15	2	4	5	1	1	2	11	82
21	3	2	3	4	12	2	3	3	2	2	12	4	5	4	4	17	2	3	1	5	11	3	4	4	4	4	4	19	71

ALTO	MEDIO	BAJO	LEYENDA
------	-------	------	---------

**CONSOLIDADO GENERAL DEL INSTRUMENTO PARA LA MEDICION DEL "NIVEL DE MOTIVACION DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL
HOSPITAL SAN MARTIN DE PANGO 2015**

N°	DIMENSIONES																											T	
	AUTONOMIA					VARIEDAD						IDENTIDAD					SIGNIFICADO					RETROALIMENTACION							
	1	9	17	21	ST	2	8	11	14	18	ST	3	7	16	22	ST	4	13	20	23	ST	5	6	10	12	15	19		ST
22	5	4	4	3	16	4	4	3	3	2	16	5	1	5	4	15	1	4	5	5	15	4	5	5	2	3	5	19	81
23	5	4	3	3	15	5	3	2	3	2	15	4	2	4	5	15	1	5	4	5	15	4	4	5	2	2	3	16	76
24	2	5	4	4	15	3	4	1	4	2	14	4	5	3	5	17	2	4	5	5	16	4	4	3	4	1	3	15	77
25	5	5	5	5	20	5	4	1	5	2	17	4	5	5	5	19	5	4	5	5	19	3	5	5	3	3	3	17	92
26	3	3	4	3	13	3	4	3	4	3	17	4	4	4	3	15	2	3	5	4	14	4	3	4	3	3	3	17	76
27	5	1	2	5	13	5	5	1	5	1	17	4	1	5	5	15	5	2	1	3	11	3	5	5	1	1	5	15	71
28	3	3	4	3	13	4	4	2	5	3	18	5	3	4	4	16	1	2	3	2	8	5	4	3	5	4	3	20	75
29	5	2	4	4	15	4	4	2	4	3	17	5	4	3	4	16	3	5	1	3	12	2	4	5	2	3	3	15	86
30	3	2	4	5	14	4	4	1	4	2	15	5	5	5	5	20	5	2	5	5	17	3	4	5	3	4	5	20	75
31	5	2	4	5	16	5	5	4	2	1	17	3	2	5	5	15	1	2	5	5	13	1	3	1	2	5	5	14	80
32	4	4	3	5	16	5	5	2	4	2	18	5	2	4	4	15	2	5	1	5	13	4	3	4	3	3	4	18	66
33	2	2	2	3	9	2	4	1	3	1	11	4	5	2	5	16	5	4	5	5	19	2	4	5	2	1	1	11	61
34	4	2	2	4	12	3	4	2	2	2	13	4	4	3	4	15	2	3	1	3	9	1	3	3	2	2	4	12	83
35	3	5	3	5	16	4	4	1	5	1	15	4	5	5	5	19	5	3	3	5	16	1	4	5	5	3	3	17	83
36	2	3	4	5	14	4	5	1	5	2	17	5	1	4	5	15	1	5	5	5	16	5	5	5	2	5	4	21	63
37	4	2	4	5	15	3	2	1	5	1	12	5	3	4	3	15	2	1	1	4	8	1	5	5	3	3	1	13	82
38	4	4	3	5	16	3	3	2	5	2	15	4	4	4	5	17	5	3	4	5	17	1	4	4	3	4	5	17	62
39	5	2	5	1	13	4	3	1	3	1	12	4	3	2	2	11	3	4	2	3	12	2	3	3	3	3	3	14	80
40	3	5	4	5	17	4	5	2	3	2	16	5	1	4	4	14	2	3	5	5	15	2	4	4	5	4	3	18	83
41	5	3	3	5	16	5	5	1	5	1	17	4	2	4	3	13	2	3	5	5	15	5	5	5	3	5	4	22	76
42	5	3	4	4	16	4	4	2	2	1	13	5	2	3	4	14	1	4	4	5	14	5	4	5	3	3	3	19	76

ALTO	MEDIO	BAJO	LEYENDA

CONSOLIDADO GENERAL DEL INSTRUMENTO PARA LA MEDICION DEL "NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL SAN MARTIN DE PANGOA 2015

N°	DIMENSION																														T													
	CONDICION FISICA						BENEFICIO					RELACIONES					DESARROLLO					DESEMPEÑO DE					RELACION CON LA					POLITICA												
	1	13	21	28	32	ST	2	7	14	22	ST	3	9	16	24	ST	4	10	18	25	29	34	ST	5	11	19	26	30	35	ST		6	12	20	27	31	36	ST	8	15	17	23	33	ST
1	5	2	2	2	2	13	2	2	2	2	6	4	5	5	4	18	4	4	4	5	2	4	23	5	5	5	5	4	4	28	4	3	4	5	4	3	23	2	5	4	4	2	17	111
2	4	3	4	3	1	15	2	2	2	2	6	5	5	4	4	18	4	5	4	4	3	5	25	5	5	5	5	4	4	28	5	4	5	4	5	4	27	3	3	4	3	1	14	119
3	3	4	3	4	3	17	3	3	4	3	10	4	4	4	4	16	5	5	4	4	4	5	27	5	5	4	5	4	5	28	5	4	3	4	2	3	21	4	4	5	4	2	19	119
4	4	4	4	4	2	18	4	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	5	4	4	4	3	24	4	3	4	4	4	3	22	3	3	4	3	2	15	116
5	5	3	3	4	2	17	2	4	3	3	10	3	4	4	5	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	4	4	25	3	4	4	4	4	3	22	2	3	4	4	2	15	114
6	2	4	2	3	2	13	2	1	4	4	9	4	5	4	3	16	5	4	5	5	4	5	28	5	5	4	4	4	5	27	4	5	5	5	5	4	28	2	4	4	4	3	17	121
7	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	4	4	5	2	15	4	4	4	5	5	5	27	5	4	4	5	5	5	28	2	3	4	2	3	2	16	2	2	2	2	1	9	102
8	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	6	4	5	2	5	16	4	5	5	5	4	4	27	5	5	2	5	4	4	25	2	3	4	4	4	3	20	2	2	2	2	2	10	104
9	2	4	4	3	2	15	2	4	3	3	10	4	5	5	5	19	4	4	5	5	5	5	28	5	5	5	5	5	30	4	4	4	5	5	4	26	3	4	3	4	2	16	128	
10	5	1	1	1	1	9	1	1	1	1	3	1	5	4	5	15	4	5	4	4	5	5	27	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	4	24	1	1	4	2	1	9	108	
11	2	2	2	4	4	14	2	2	2	1	5	1	4	3	3	11	4	4	4	4	4	4	24	4	4	2	4	4	4	22	3	2	4	4	3	3	19	3	5	5	4	2	19	95
12	4	4	2	4	4	18	5	4	2	2	8	4	4	4	2	14	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	4	23	4	4	2	5	4	19	111	
13	4	3	4	3	4	18	2	5	3	2	10	2	5	5	5	17	4	3	5	5	4	5	26	5	5	4	5	5	4	28	4	4	5	4	2	4	23	2	2	2	2	1	9	122
14	2	3	3	2	1	11	2	4	2	2	8	4	2	4	3	13	5	5	5	4	4	4	27	5	4	5	5	4	4	27	4	4	5	4	5	4	26	2	3	4	5	2	16	112
15	4	4	3	4	3	18	4	4	4	4	12	4	5	4	5	18	4	5	4	4	4	5	26	5	5	4	5	5	4	28	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	19	126
16	4	3	2	4	4	17	3	5	3	3	11	4	5	2	4	15	5	5	5	4	4	5	28	4	5	2	4	5	5	25	4	3	4	4	4	3	22	2	4	4	4	2	16	118
17	2	2	3	3	3	13	4	5	4	4	13	1	4	5	5	15	2	4	4	5	4	5	24	5	5	2	5	4	5	26	4	4	5	3	4	4	24	4	5	3	2	2	16	115
18	5	5	2	2	1	15	1	5	1	2	8	1	4	1	4	10	2	4	2	5	5	2	20	4	4	5	5	5	5	28	5	2	5	5	4	1	22	5	2	2	2	5	16	103
19	2	4	4	2	2	14	2	4	2	4	10	4	4	4	4	16	4	5	5	4	5	5	28	4	4	4	4	5	5	26	5	4	5	5	5	5	29	4	4	4	4	4	20	123
20	5	5	5	5	4	24	2	4	5	5	14	2	5	4	5	16	5	5	5	5	5	5	30	5	5	1	4	5	5	25	5	5	5	5	4	4	28	1	4	4	4	2	15	137
21	4	1	2	4	4	15	4	3	1	4	8	4	5	4	4	17	2	4	4	4	4	4	22	4	4	4	5	3	4	24	4	5	4	4	2	4	23	2	3	2	2	2	11	109

LEYENDA

ALTO	MEDIO	BAJO
------	-------	------

CONSOLIDADO GENERAL DEL INSTRUMENTO PARA LA MEDICION DEL "NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA DEL HOSPITAL SAN MARTIN DE PANGOA 2015

N°	DIMENSION																														T													
	CONDICION FISICA						BENEFICIO					RELACIONES					DESARROLLO					DESEMPEÑO DE					RELACION CON LA					POLITICA												
	Y/O MATERIAL						LABORAL					INTERPERSONALES					PERSONAL					TAREAS					AUTORIDAD					ADMINISTRATIVA												
	1	13	21	28	32	ST	2	7	14	22	ST	3	9	16	24	ST	4	10	18	25	29	34	ST	5	11	19	26	30	35	ST		6	12	20	27	31	36	ST	8	15	17	23	33	ST
22	4	2	1	3	4	14	1	1	1	4	6	4	5	5	4	18	2	5	5	5	4	5	26	5	5	5	5	4	4	28	5	4	5	5	4	4	27	1	4	3	3	1	12	119
23	4	2	2	5	4	17	1	2	1	1	4	2	4	5	5	16	5	2	5	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	30	4	2	5	5	1	1	18	2	1	1	5	1	10	112
24	5	4	2	4	4	19	2	3	3	4	10	4	5	5	5	19	5	4	5	5	4	4	27	5	4	5	5	4	4	27	5	3	3	4	4	4	23	2	4	5	4	4	19	125
25	5	4	4	4	3	20	2	4	3	2	9	5	5	4	4	18	5	5	5	5	4	5	29	5	4	4	4	5	5	27	4	3	4	4	4	4	23	2	4	4	4	4	18	126
26	4	4	3	4	4	19	1	4	3	4	11	2	4	4	4	14	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	4	3	21	2	4	4	4	2	16	113
27	2	5	2	2	2	13	2	2	5	5	12	2	5	1	5	13	4	5	5	5	5	4	28	5	5	1	2	5	4	22	5	4	4	5	1	4	23	2	4	2	2	5	15	111
28	4	4	1	4	5	18	5	2	1	1	4	3	3	3	4	13	3	4	4	4	3	4	22	4	4	3	3	4	4	22	4	4	4	3	2	4	21	2	3	2	3	4	14	100
29	2	2	4	2	2	12	5	5	4	1	10	1	5	5	4	15	4	5	4	1	4	5	23	5	5	5	1	4	4	24	2	4	5	4	2	4	21	1	5	1	5	5	17	105
30	4	4	2	3	4	17	2	4	2	4	10	4	5	5	5	19	5	5	4	5	4	4	27	5	5	5	5	4	4	28	4	4	4	4	3	3	22	1	4	5	2	1	13	123
31	4	1	5	5	4	19	4	1	1	5	7	5	4	1	5	15	1	4	5	5	5	5	25	5	4	1	2	5	5	22	1	2	5	5	2	2	17	1	4	1	1	5	12	105
32	4	4	4	4	4	20	3	4	3	4	11	2	5	5	5	17	4	5	5	4	4	5	27	4	5	1	5	4	5	24	5	4	5	4	5	4	27	1	4	5	5	2	17	126
33	2	2	2	2	4	12	1	2	2	2	6	2	4	4	2	12	4	4	4	4	4	4	24	5	4	2	4	4	4	23	2	4	4	4	2	2	18	2	3	4	4	2	15	95
34	4	4	4	4	2	18	2	2	4	2	8	4	5	2	4	15	4	4	5	5	2	4	24	5	4	4	4	5	4	26	4	5	4	4	2	4	23	1	4	4	4	4	17	114
35	1	1	3	1	1	7	5	3	1	4	8	2	5	3	5	15	5	5	5	5	4	4	28	5	5	1	4	5	5	25	3	3	5	5	3	5	24	1	4	1	4	1	11	107
36	2	3	2	3	2	12	2	4	2	2	8	3	5	5	2	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	5	5	29	4	5	5	4	3	5	26	2	3	5	4	4	18	120
37	2	2	1	1	4	10	2	5	2	1	8	2	4	5	5	16	4	1	2	4	2	4	17	4	5	4	5	5	4	27	4	3	4	4	4	4	23	5	5	4	5	4	23	101
38	4	2	2	2	2	12	2	2	2	4	8	2	5	2	4	13	4	4	5	4	4	5	26	4	4	4	4	5	5	26	5	4	4	5	4	5	27	2	4	4	4	1	15	112
39	4	4	1	5	1	15	4	1	1	5	7	5	4	4	4	17	4	2	5	5	5	5	26	4	4	5	1	5	5	24	1	1	5	4	1	1	13	1	4	5	5	5	20	102
40	3	3	3	4	3	16	2	2	4	2	8	2	4	4	5	15	4	5	4	4	4	4	25	5	4	3	5	5	4	26	3	4	3	4	3	3	20	2	3	5	5	4	19	110
41	5	2	1	1	1	10	1	1	1	1	3	2	2	2	1	7	4	4	4	4	4	4	24	5	4	4	4	4	4	25	4	4	5	4	5	5	27	2	4	4	5	1	16	96
42	4	4	4	4	4	20	2	1	2	4	7	5	5	4	4	18	4	4	4	5	4	4	25	4	4	3	5	4	4	24	2	4	4	5	3	4	22	2	3	3	3	1	12	116

LEYENDA

ALTO	MEDIO	BAJO
------	-------	------