

**UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”
DE HUÁNUCO**

ESCUELA DE POST GRADO



**NIVEL DE MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL
DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA HOSPITAL REGIONAL DOCENTE
MATERNO INFANTIL EL CARMEN - HUANCAYO 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN :
SALUD PÚBLICA Y GESTIÓN SANITARIA**

TESISTA:

ALDANA CONTRERAS, CARLOS ALBERTO

ASESOR:

DR. LORENZO PASQUEL LOARTE

HUÁNUCO - PERÚ

2015

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor, a mis padres por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien.

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la culminación del presente estudio contribuyendo con sus conocimientos en el enriquecimiento de este trabajo.

A Dios Todopoderoso por iluminar mis acciones y darme las fuerzas necesarias para culminar mis metas.

A mis padres y hermanos, quienes siempre están en mi corazón, demás familiares y amigos por ayudarme siempre a seguir adelante.

A mi tutor de tesis Dr. Lorenzo Pasquel Loarte, que con su conocimiento impartido me supo guiar y corregir mis errores en cada capítulo de esta tesis.

A mi gran Amor Eneida, por su cariño, apoyo y preocupación. Gracias por ser parte de mi vida y compartir cada experiencia siempre a mi lado.

A mi angelito de la guarda que está en el cielo siempre estará en mi corazón y en mi pensamiento.

RESUMEN

Ya desde hace muchos años, tanto la motivación como la satisfacción laboral se ha ido convirtiendo en un importante elemento de estudio debido a las consecuencias que estas tienen para los trabajadores y su repercusión en el funcionamiento de las diferentes organizaciones y en la calidad de los servicios prestados.

Desde el campo de la psicología de las organizaciones y del trabajo se han desarrollado diferentes teorías con el fin de explicar los mecanismos y factores que hacen que un trabajo sea motivador y genere satisfacción en los trabajadores: desde la primera teoría de Taylor, de carácter mecanicista, han surgido teorías más humanistas que implican las características del trabajo y las características y las necesidades intrínsecas del sujeto. También se han creado diferentes cuestionarios con el fin de medir la motivación y satisfacción de los trabajadores en base a estas teorías.

En el campo de la enfermería, profesión sujeta a continuas fuentes de estrés por el trato humano y las diferentes situaciones de salud, enfermedad, vida y muerte a las que se hace frente en su trabajo cotidiano, existe también instrumentos de medida de satisfacción laboral específicos. Se han realizado múltiples estudios que demuestran el nivel (moderado) de satisfacción de este colectivo y la importancia de las relaciones interpersonales, la calidad de cuidados, la autonomía, el reconocimiento, etc., en el logro de dicha satisfacción.

El presente estudio sobre “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2014”, tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo. El método fue descriptivo, cuantitativo de corte transversal; la población estuvo

conformada por 72 enfermeras y la muestra por 26 enfermeras que trabajan en la Unidad de neonatología. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario.

Los resultados fueron: 53.8 % de las enfermeras(os) presentan motivación media. Asimismo al valorar las dimensiones de la motivación se obtuvo que más de 50% de los profesionales presentan motivación media ; destacándose las dimensiones identidad y autonomía por mostrar niveles significativos de motivación media con tendencia a alta, en cuanto a las dimensiones que presentan nivel bajo son retroalimentación, importancia y variedad de la tarea .Acercas de la satisfacción laboral el 50 %) de las enfermeras(os) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones Relaciones interpersonales, Desarrollo personal y Políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor Condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja. Al aplicar Chi – Cuadrado se obtuvo X^2 Calculado > X^2 Tabulado ello permitió rechazar la H_0 y aceptar la hipótesis del estudio que afirma existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción Laboral del profesional de Enfermería.

Palabras Clave: Motivación – Enfermería, Satisfacción Laboral en Salud, Motivación y Satisfacción laboral en Enfermería.

SUMMARY

And for many years, both the motivation and job satisfaction has gradually become an important element of the study due to the consequences that these have for workers and their impact on the functioning of different organizations and the quality of services provided.

From the field of psychology of organizations and work have developed various theories to explain the mechanisms and factors that make a work is motivating and generate satisfaction among workers: from the first theory of Taylor, mechanistic character , there have been more humanistic theories involving job characteristics and features and the intrinsic needs of the subject. They have also been developed different questionnaires to measure the motivation and satisfaction of workers based on these theories.

In the field of nursing profession subject to continuous sources of stress for the humane treatment and the different situations of health, disease, life and death to those faced in their daily work, there is also specific instruments for measuring job satisfaction . Multiple studies have been conducted that show the (moderate) level of satisfaction of this group and the importance of interpersonal relationships, quality of care, autonomy, recognition, etc., in achieving this satisfaction.

This study on "level of motivation and its relationship with job satisfaction Professional Nursing Teaching Hospital Regional Maternal and Child El Carmen - Huancayo 2014", had as general objective: To determine the relationship between the level of motivation and job satisfaction Professional Nursing at Regional Maternal and Child Hospital El Carmen - Huancayo. The method was descriptive, cross-sectional quantitative; The population consisted of 72 nurses and the sample by 26 nurses working in the neonatal unit. The technique was the interview and a questionnaire type instrument form.

VII

The results were: 53.8% of nurses (l) have average motivation. Also to assess the dimensions of motivation was obtained more than 50% of the professionals have medium motivation; highlighting the identity and autonomy dimensions show significant levels of motivation average trend high, in terms of the dimensions that are present low feedback, importance and variety of tasks .About job satisfaction 50%) of nurses (os) they have middle level, in relation to the determinants of job satisfaction factors found that over 40% of these professionals present medium level, highlighting the performance of tasks, authority and relationship with the Employee Benefits and remunerative to show significant levels factors average satisfaction, dimensions interpersonal relationships, personal development and administrative policies have a tendency to high level and the physical factor and / or comfort presents satisfaction levels ranging between high and low conditions. Applying Chi - Square Calculated $X^2 > X^2$ was obtained Tabulated it allowed reject H_0 and accept the hypothesis which states there is a relationship between the level of motivation and job satisfaction of professional nursing.

Keywords: Motivation - Nursing, Occupational Health satisfaction, motivation and job satisfaction in nursing.

INTRODUCCIÓN

Desde que el trabajo organizado comenzó a formar parte de la vida del hombre han sido muchas las escuelas que han estudiado las relaciones entre el hombre y la 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 él ocurre influye de forma positiva o negativa en nuestras vidas.

(1)

Trabajar bien genera satisfacción y en el caso de la enfermería del trabajo permite ayudar a los demás, lo que se presenta como un elemento fuerte de satisfacción y motivación en el trabajo. (1)

Atendiendo al diccionario de la Real Academia Española (RAE) una de las definiciones de motivación es: ensayo mental preparatorio de una acción para animar o animarse ejecutar con interés y diligencia. Motivo, es la causa o razón de ser, que mueve para una cosa. Según este mismo diccionario la satisfacción es (entre otras acepciones): confianza o seguridad del ánimo. Cumplimiento del deseo o del gusto. (2)

Hablando de satisfacción laboral se entiende el sentimiento positivo (si fuese negativo hablaríamos de insatisfacción) que la persona experimenta cuando la persona obtiene lo que desea del trabajo o alcanzar los objetivos propuestos.

Tanto la motivación como una satisfacción son dos conceptos interrelacionados entre sí y suelen estudiarse juntos; incluso algunas veces se entienden como sinónimos, y una misma teoría sirve para explicar tanto la motivación como la satisfacción laboral. De hecho la motivación nos mueve a realizar cierto trabajo, que cumple con nuestras expectativas, nos produce satisfacción. Son muchas las teorías que se han desarrollado en torno a la motivación y satisfacción laboral desde el punto de vista de la psicología de las organizaciones y el trabajo. (2)

En cuanto a la motivación laboral las teorías clásicas surgen de la escuela de necesidades comenzando con Maslow y su teoría de las necesidades humanas (1954 - 1970) en contraposición a la teoría incentivadora de Taylor. Taylor pionero en este campo basa su teoría en los incentivos económicos como motivo principal para aumentar el rendimiento en el trabajo. Maslow estableció una jerarquía de necesidades cuya satisfacción era la fuente de motivación de las personas. Posteriores estudios amplían y teorizan sobre las necesidades que influyen en la motivación laboral (Alderfer, Mc Clelland...) (3)

conforme van avanzando los estudios en torno a la motivación aparecen diferentes teorías y diferentes clasificaciones de las mismas según el enfoque escogido: que se espera del trabajo, que predispone a los trabajadores hacia el trabajo, qué variables del trabajo influyen en la actitud del trabajador, etc. y así hasta llegar a una de las teorías más actuales: el modelo de características del puesto (Hackman y Oldham 1980), que valora tanto las características del puesto de 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 el nivel de satisfacción obtenido. Posteriormente Herzberg (1959) desarrolló la teoría ampliamente conocida y utilizada 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. (3)

Existen también diversos estudios sobre la motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería, al tratarse esta una profesión especial tanto por su

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

Al igual que se han desarrollado numerosas teorías al respecto, se han desarrollado diferentes cuestionarios que intentan medir el nivel de satisfacción con motivación tanto de manera global como las variables que lo determina. La mayoría de cuestionarios desarrollados analizan las variables que influyen en la satisfacción motivación para cualquier trabajo en general, pero existen también cuestionarios específicos para una profesión determinada. (3)

En el caso de la enfermería existen una serie de cuestionarios reconocidos como son: INDEX OF WORK SATISFACTION (IWS), PRICE MUELLER SATISFACTION SCALE, MUELLER AND MC CLOSKEY SATISFACTION SCALE, STAFF NURSE JOBS CHARACTERISTICS INDEX (SNJCI). En España encontramos que la mayoría de los artículos y estudios en los que se analiza la motivación y satisfacción en enfermería utilizan encuestas propias realizadas para el estudio que les concierne (Bermúdez y Moreno 2009), o cuestionarios que miden la satisfacción y motivación del personal sanitario en general (Robles García 2005 en base al modelo EFQM, Cruz cañas 1994, Fernández San Martín 1995, utilizaron el cuestionario Font Roja). Cabe destacar la aportación realizada por Rockero con su adaptación del SNJCI al castellano y su aplicación del modelo de las características del puesto, introduciendo si un instrumento de medición de la motivación y satisfacción personal encaminada a la mejora del puesto de trabajo. (4)

en relación a la situación actual de los profesionales de enfermería en cuanto a la satisfacción y motivación laboral, aparte de estudios realizado tanto en el extranjero como en España (en muestras reducidas) cabe destacar dos estudios por la

importancia de la muestra: según los datos obtenidos en el estudio del Consejo General de Enfermería a 3337 enfermeras en 1998:

A la mayoría de los encuestados su actividad profesional le satisface en cuanto a la relación con el paciente y los cuidados que ejercen, pero las condiciones de trabajo acaban desmotivando al profesional: salario, sobrecarga de actividades, turnos, horarios, reconocimiento profesional... cabe destacar las diversas valoraciones en torno al nivel de autonomía profesional (considerado desde "Alto" a "bajo"), puesto que algo más de la mitad desearía un mayor nivel de autonomía. Un 55,8 % de los encuestados se considera bastante satisfecho con la profesión y un 26,1 % muy satisfecho (en una escala de 5 puntos de nada satisfecho a muy satisfecho).

En cuanto al entorno laboral cabe destacar que algo más de la mitad de los encuestados considera que existe un exceso de burocracia y un número excesivo de pacientes por enfermera. Casi un tercio opina que existen falta de recursos económicos y medios técnicos para desempeñar su profesión. Todo ello son condiciones negativas que afectan a la satisfacción de las enfermeras. A pesar de estos datos negativos el 65 % se quedaría en su lugar de trabajo y del 30 % que se iría a otro lugar un 18% lo haría a un centro de salud. (5)

Más recientemente el Consejo Internacional de enfermería realizó en el año 2007 otro estudio a 1000 enfermeras escogidas al azar de 11 países de Europa, América del Norte, Asia y África.

Según sus datos:

Al 50% les gusta su trabajo pero sólo un 25% consideran positiva sus condiciones laborales. Los aspectos negativos del trabajo más señalados son: tiempo demasiado escaso para cuidar a los pacientes, trabajo excesivo, escasez de personal, salarios bajos y condiciones de trabajo deficientes. Estos junto con un

mejor acceso a la formación continuada son los principales aspectos que preocupan a las enfermeras de cara al futuro.

Aunque han pasado casi 10 años entre ambos estudios y se trata de poblaciones diferentes, tanto en uno como en otro cerca de la mitad de los encuestados están satisfechos con una profesión pero encuentran dificultades en las condiciones de trabajo. (4)

En mi escasa experiencia profesional he podido comprobar, sin realizar una investigación rigurosa al respecto relacionada con su actividad profesional, etc. Todo ello me ha llevado a preguntarme muchas veces porque ante un mismo trabajo unas personas están satisfechas y otras no, porque ciertos trabajos generan insatisfacción, qué hace unos trabajos sean más motivadores que otros, cuáles son las consecuencias de la satisfacción/insatisfacción en el trabajo....

Por otro lado en los dos últimos años la unidad en la que superviso (Servicio de Neonatología del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo) se ha visto sometida a grandes cambios que han afectado directamente a los trabajadores: cambio de ubicación, unión de diferentes equipos de trabajo antes separados y con características idiosincráticas propias, aumento de demanda de trabajo (ampliación de trabajo en algunos sub servicios de neonatología), cambios en la organización de los turnos de trabajo, infraestructura inadecuada, deficiencia de materiales y equipos y finalmente disminución de la plantilla de trabajadores(actualmente en proceso). Todo ello ha conllevado a que el personal de enfermería del servicio de neonatología se sienta agotada, cansada y en algunos casos con mal humor así como la escasa creatividad para las actividades cotidianas que realiza el profesional en los cuidados del paciente, generándose de esta manera un escenario de trabajo rutinario, monótono y sin la calidad y calidez que se debería de brindar al paciente.

XIII

Todo ello me ha llevado a escoger el tema de la satisfacción y motivación en la profesión enfermera para la realización del trabajo de investigación

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

ÍNDICE

CARÁTULA	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
SUMMARY	VI
INTRODUCCIÓN	VIII
ÍNDICE	XIV

CAPÍTULO I**EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

Descripción del problema	16
Formulación del problema	18
Objetivo General y Objetivos específicos	19
Hipótesis	20
Variables	20
Justificación	23
Viabilidad	25
Limitaciones	25

CAPÍTULO II**MARCO TEÓRICO**

Antecedentes del Estudio	26
Bases Teóricas	30
Definiciones Conceptuales	75

CAPÍTULO III**MARCO METODOLÓGICO**

Tipo de Investigación	77
Diseño y esquema de investigación	78
Población y Muestra	78
Instrumentos de Recolección de Datos	79
Técnicas de Recojo, Procesamiento y Presentación de Datos	97

CAPÍTULO IV**RESULTADOS**

Cuadros y Gráficos	100
--------------------	-----

CAPÍTULO V**DISCUSIÓN**

Presentación de Discusión	119
CONCLUSIONES	126
SUGERENCIAS	128
BIBLIOGRAFÍA	130
ANEXOS	133

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA:

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.(2)

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

La satisfacción 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. (3)

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.

Por otro lado en los dos últimos años la unidad en la que superviso (Servicio de Neonatología del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo) se ha visto sometida a grandes cambios que han afectado directamente a los trabajadores: cambio de ubicación, unión de diferentes equipos de trabajo antes separados y con características idiosincráticas propias, aumento de demanda de trabajo (ampliación de trabajo en algunos sub servicios de neonatología), cambios en la organización de los turnos de trabajo, infraestructura inadecuada, deficiencia de materiales y equipos y finalmente disminución de la plantilla de trabajadores(actualmente en proceso). Todo ello ha conllevado a que el personal de enfermería del servicio de neonatología se sienta agotada, cansada y en algunos casos con mal humor así como la escasa creatividad para las actividades cotidianas que realiza el profesional en los cuidados del paciente, generándose de esta manera un escenario de trabajo rutinario, monótono y sin la calidad y calidez que se debería de brindar al paciente.

Todo ello me ha llevado a escoger el tema de la satisfacción y motivación en la profesión enfermera para la realización del trabajo de investigación

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

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA:

PROBLEMA GENERAL:

¿Cuál es el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen – Huancayo 2014?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS:

- ¿Cuáles son las características socio demográficas del profesional de enfermería Hospital Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2014?
- ¿Cuál es el nivel de motivación del profesional de Enfermería?
- ¿Cuál es el nivel de motivación según su dimensión variedad de la tarea, autonomía para la realización de la tarea, identidad con la tarea, importancia o significado de la tarea, retroalimentación sobre el desempeño del profesional de enfermería?
- ¿Cuál es la satisfacción laboral del profesional de Enfermería?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los factores de condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad del profesional de enfermería?
- ¿Cuál es la relación de la motivación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería?

1.3 OBJETIVOS:

OBJETIVO GENERAL:

Determinar la relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de Enfermería en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2014.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar las características socio demográficas de la población en estudio.
- Identificar el nivel de motivación del profesional de Enfermería.
- Identificar el nivel de motivación según su dimensión variedad de la tarea, autonomía para la realización de la tarea, identidad con la tarea, importancia o significado de la tarea y retroalimentación sobre el desempeño del profesional de enfermería.
- Identificar la satisfacción laboral del profesional de Enfermería.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral en los factores de condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad del profesional de enfermería.
- Establecer la relación de la motivación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería.

1.4 HIPÓTESIS:

Ho :No existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2014.

Hi :Existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo 2014.

1.5 VARIABLES:

IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES:

V. Independiente:

Nivel de motivación

V. Dependiente:

Satisfacción laboral.

1.6 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	INSTRUMENTO	CALIFICATIVO	ESCALA
VARIABLE INDEPENDIENTE					
<p>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.</p>	Variedad de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades. Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo. El trabajo es bastante simple y repetitivo. Mi trabajo implica un número de tareas diferentes. Las demandas de mi trabajo son altamente rutinarias y predecibles. 	Cuestionario de Motivación	Alto: 22 – 25 puntos Medio: 17 – 21 puntos Bajo: 5 – 16 puntos	Ordinal
	Identidad con la tarea	<ul style="list-style-type: none"> Completo una tarea de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables. Realizo contribuciones insignificantes al servicio o producto final. Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante todo el turno. Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier labor que empiezo. 		Alto: 19 – 20 puntos Medio: 13 – 18 puntos Bajo: 4 – 12 puntos	Ordinal
	Importancia o significado de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> Lo que realizo afecta el bienestar de otras personas de muchas maneras importantes. Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los pacientes. Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia del hospital. Muchas personas se ven afectadas por el trabajo que realizo. 		Alto: 17 – 20 puntos Medio: 11 – 16 puntos Bajo: 4 – 10 puntos	Ordinal
	Autonomía para la realización de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> Tengo la completa responsabilidad de decisión de cómo y donde se debe hacer el trabajo. Tengo muy poca libertad de decidir como el trabajo se puede realizar. Mi trabajo no me da la oportunidad de emplear la discreción o participar en la toma de decisiones. Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor. 		Alto: 19 – 20 puntos Medio: 13 – 18 puntos Bajo: 4 – 12 puntos	Ordinal
	Retroalimentación sobre su desempeño	<ul style="list-style-type: none"> Mi enfermera jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando. El trabajo por sí mismo me provee la información cuan bien lo estoy realizando. El solo hecho de realizar el trabajo me da la oportunidad de deducir cuan bien lo estoy realizando. Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo. Los supervisores nos hacen saber cuan bien ellos piensan que lo estamos haciendo. Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada. 		Alto: 19 – 20 puntos Medio: 14 – 19 puntos Bajo: 5 – 14 puntos	Ordinal

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	INSTRUMENTO	CALIFICATIVO	ESCALA
VARIABLE DEPENDIENTE					
Satisfacción 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, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) La motivación del personal y su satisfacción en su puesto de trabajo son temas centrales de las organizaciones que permitirá la calidad de la atención prestada	Condiciones física y/o confort	<ul style="list-style-type: none"> La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. El ambiente donde trabajo es confortable. (ventilación, iluminación, etc) La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable. En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles). 	Cuestionario de Satisfacción Laboral	Alto: 22 – 25 puntos Medio: 12 – 19 puntos Bajo: 5 – 11 puntos	Ordinal
	Beneficios laborales y/o remunerativo	<ul style="list-style-type: none"> Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. Me siento mal con lo que gano. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas. 		Alto: 12 – 15 puntos Medio: 5 – 11 puntos Bajo: 3 – 4 puntos	Ordinal
	Políticas Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> Siento que doy más de lo que recibo de la institución. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando. Me disgusta mi horario. El horario de trabajo me resulta incómodo. El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocida 		Alto: 18 – 25 puntos Medio: 11 – 17 puntos Bajo: 5 – 10 puntos	Ordinal
	Relaciones Sociales	<ul style="list-style-type: none"> El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones. Me agrada trabajar con mis compañeros. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo. 		Alto: 19 – 20 puntos Medio: 12 – 18 puntos Bajo: 4 – 11 puntos	Ordinal
	Desarrollo Personal	<ul style="list-style-type: none"> Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. 		Alto: 88 – 110 puntos Medio: 72 – 87 puntos Bajo: 22 – 71 puntos	Ordinal
	Desarrollo de Tarea	<ul style="list-style-type: none"> La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otro. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia. Me siento realmente útil con la labor que realizo. Mi trabajo me aburre. Me siento complacido(a) con la actividad que realizo. Me gusta el trabajo que realizo. 		Alto: 88 – 110 puntos Medio: 72 – 87 puntos Bajo: 22 – 71 puntos	Ordinal
	Relación con la Autoridad	<ul style="list-style-type: none"> Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo. Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo. Mi enfermera jefe es comprensivos. La relación que tengo con mis superiores es cordial. No me siento a gusto con mi enfermera jefe. La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo 		Alto: 88 – 110 puntos Medio: 72 – 87 puntos Bajo: 22 – 71 puntos	Ordinal

1.7 JUSTIFICACIÓN:

Actualmente son muchas las dificultades que surgen con relación a la motivación del personal y más aún en organizaciones de los servicios, al tratarse de la satisfacción laboral, los cuales se orientan en lo particular a factores como excesiva carga laboral, poca motivación de los directivos hacia el personal por metas logradas, y mal ambiente de trabajo, lo que produce trastornos y cambios considerables tanto en el desarrollo de las operaciones como en el funcionamiento institucional, específicamente en la satisfacción laboral de los mismos.

La motivación debe estar sustentada en principios y criterios democráticos que permitan una adecuada satisfacción laboral de la organización del personal de manera eficiente, así como el desempeño de roles deseados y satisfactorios dentro de la empresa o instituciones. Dada tal necesidad, resulta indispensable que las mismas, evalúen la motivación de los trabajadores como herramienta para mejorar la satisfacción laboral de los mismos, realizando ajustes o adaptaciones necesarias de acuerdo a los intereses organizacionales.

Pensando en la motivación como elemento clave para la satisfacción laboral, ha surgido la inquietud de desarrollar la investigación basada en el análisis de los niveles motivacionales presentes en el personal profesional de enfermería del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo, situando su justificación en las siguientes razones:

Este trabajo de investigación es de gran relevancia, porque permite obtener mediante las actividades del análisis bibliográfico, así como del estudio de campo; una información confiable y válida sobre las necesidades de los profesionales en enfermería del servicio de neonatología, así como percibir lo que impulsa a un empleado a "Sentirse bien" dentro de su organización cuando se logra verificar que

algunos incentivos laborales no son suficientemente atractivos para éste, y aún así, el empleado logra sentirse a gusto en su sitio de trabajo.

Desde el punto de vista de la profesión, la información obtenida de la investigación servirá para crear las bases a los profesionales que asesoran a este servicios y puedan de alguna manera determinar con precisión las acciones administrativas y correctivas en el proceso de desarrollo motivacional de los trabajadores, conociendo los factores que afectan a la desmotivación e insatisfacción laboral, por lo tanto optimizarán los recursos de servicio para mejorar la toma de decisiones.

Desde el punto de vista institucional, los resultados expuestos en el desarrollo investigativo permitirá a la institución en estudio, conocer y adoptar mejores herramientas para realizar la gestión administrativa, lo cual servirá de soporte para una mejor satisfacción laboral, ya que la motivación del trabajador siempre ha sido importante para las organizaciones, pues se reconoce que un recurso humano motivado aportará mayores beneficios y productividad, que un empleado desmotivado, es por ello, que las empresas se suman a la implementación de estrategias motivacionales, a fin de contar con recurso humano motivado y satisfecho con la tarea que realiza, incrementando su productividad de servicio, ayudando de esta manera a que la empresa crezca económica y socialmente.

Metodológicamente, pretende servir de base a otros investigadores que deseen realizar trabajos relacionados con el área, proporcionando a los profesionales y futuros maestrías de la salud, a través de esta investigación una herramienta de gran utilidad que permita ampliar los conocimientos y tener un mayor alcance en su desempeño futuro.

1.8 VIABILIDAD:

La ejecución del presente proyecto es viable ya que existe una gran disponibilidad de parte de los profesionales de enfermería que laboran en el servicio de neonatología del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - Huancayo.

1.9 LIMITACIONES:

La vía de aplicación del instrumento será directamente al personal profesional de enfermería en su puesto de trabajo y esto podría interferir en la encuesta, ya que estos están en pleno trabajo.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES:

SUSANA MOYA MLER, España 2011 realizó un estudio “**MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS PROFESIONALES DE ENFERMERIA EN UN AREA QUIRURGICA. HOSPITAL UNIVERSITARIO MARQUES DE VALDECILLA**”, El estudio fue una investigación cuantitativa de tipo descriptiva utilizando una encuesta y el cuestionario de Font Roja de satisfacción laboral en el medio hospitalario. La población estuvo conformada por 91 enfermeros y 4 supervisoras. Se ha obtenido el 67,4% con una media de satisfacción de 2,99 (DE 0,41) sobre 5. Las fuentes que generan más satisfacción son las relaciones con los compañeros, el propio trabajo, y la competencia profesional. Los encuestados se sentían insatisfechos con el reconocimiento, la promoción profesional y la tensión relacionada con el trabajo. Se encuentran diferencias significativas entre el personal fijo de mañana y tarde, el personal fijo de planilla y los contratos temporales en relación al tiempo de trabajo.(5)

VIVIANA CALDERÓN MOLINA; SEDALÍ SOLÍS AGÜERO, en San José, Costa Rica en 2008 realizó un estudio sobre “**INFLUENCIA DE LAS CONDICIONES LABORALES EN LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL DEL ÁREA DE SALUD DE MONTES DE OCA Y RECOMENDACIONES PARA EL DISEÑO DE UN PLAN FORMAL DE INCENTIVOS**”, el estudio fue una investigación cuali - cuantitativa de tipo descriptivo, transversal, técnica utilizada encuesta como instrumento el cuestionario, la muestra fue de 94 empleados. Se llegaron a las siguientes conclusiones:

La mayor parte de los y las funcionarias entrevistadas se ubican en el grupo de edad de 25 a 34 años (54,3%), pertenecen al sexo femenino (75,7%), son solteros (as) (47,1%), poseen título universitario de bachillerato y/o licenciatura (50,7%) y tienen más de tres años de laborar para el PAIS (79,7%).

Las condiciones laborales que son motivantes para la mayoría del personal entrevistado son horario de trabajo 81%, trabajo que realiza 81%, Relación con los pacientes 74%, instalaciones físicas 54%, salario 52% y programa de atención integral en salud PAIS como organización 51%.

Las condiciones laborales que son poco o nada motivantes para la mayoría del personal entrevistado son : Ambiente laboral 52%, cercanía y confianza con las jefaturas 60%, oportunidad de capacitación 64%, reconocimiento del desempeño 66%, recursos materiales 68%, ascender de puesto 69%, desempeño laboral de los compañeros 71%, carga de trabajo 75%, incentivo del PAIS 79% y medidas de seguridad 86%.(7)

PABLO RINCON ZARAGOZA, Morelia, México 2006 realizó un estudio “**LA MOTIVACIÓN LABORAL COMO HERRAMIENTA CLAVE PARA EVITAR LA ROTACIÓN DE PERSONAL EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS**”. el presente estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo, la población estuvo conformada por 96 trabajadores de tres empresas. La técnica fue la encuesta: Cuestionario. Se llegaron a las siguientes conclusiones:

El 93% considera que existe una relación entre la motivación laboral y la permanencia del personal dentro de la empresa. El 65% considera que existe un programa de motivación laboral pero es insuficiente o desatinado, el 26% manifestó que se han visto motivados a través de la capacitación continua y el 27% que el programa de motivación debe ser un incentivo económico. (26)

SHEILA MELISSA VÁSQUEZ SOSA, Lima 2006 realizó un estudio “**NIVEL DE MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LAS SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL NACIONAL ARZOBISPO LOAYZA**”.

El presente estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo de corte transversal, la población estuvo conformado por todos los enfermeros de cirugía y medicina (80). La técnica fue la entrevista y como instrumento formulario tipo cuestionario y una escala Lickert. Se llegaron a las siguientes conclusiones:

Las/os profesionales de Enfermería (48%); tienen un nivel medio de motivación al igual que las cinco dimensiones variedad, importancia, identidad, retroalimentación y autonomía.

En cuanto a la satisfacción laboral el (54%) de las /os profesionales de enfermería presentan un nivel medio, siendo los factores más relevantes: Desempeño de tareas, relación con la autoridad y beneficios laborales y remunerativos.

Se comprueba que existe relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral de las/os profesionales de enfermería. (33)

ZENIA MAURICIA TORRES RUIZ, Pucallpa 2005 “**RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN AL TRABAJO Y EL RENDIMIENTO LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL DE YARINACocha – PUCALLPA – PERÚ**”.

El tipo de estudio fue descriptivo correlacional. Estuvo conformado por todos los enfermeros (49) que laboran en el Hospital. Los instrumentos que se utilizaron fueron el cuestionario de motivación al trabajo y la lista de cotejo validado previamente. Conclusión:

Se puede observar en relación a los factores de motivación interna el factor más relevante que es el poder de los cuales el 73.5% (36) enfermeras se encuentran

muy motivadas, seguido por el factor reconocimiento con un 51% (25) enfermeras también están muy motivadas.

En lo que respecta a los medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo se evidencia que el factor de aceptación a las normas y valores el 46.9% (23), y seguido por el factor de expectativa con un 40.8% (20) también se encuentran muy motivadas y en relación a los factores de motivación externa, el factor supervisión con 51% (25) y seguido por el factor contenido al trabajo con 38.8% (19) están muy motivadas.

En cuanto a las condiciones motivacionales internas, el factor más relevante fue el poder con una correlación significativa de 0.63 con el rendimiento laboral.

Respecto a los medios preferidos para obtener retribuciones deseadas en el trabajo se evidencia una correlación de 0.34 entre la expectativa y el rendimiento laboral y una correlación de 0.27 entre la aceptación de normas y valores y el rendimiento laboral. Existe un alto grado de correlación positiva entre la motivación al trabajo y el rendimiento laboral en un 95% según el coeficiente de contingencia, de esta manera estamos aceptando la hipótesis de investigación a nivel de 0.1. La correlación entre la motivación al trabajo y el rendimiento laboral.

Estadísticamente se ha probado que existe un alto grado de correlación positiva entre la motivación al trabajo y el rendimiento laboral en un 95% según el coeficiente de contingencia. (30)

NURY GLORIA RAMOS CALIZAYA, Realizo en Puno en el 2003 un estudio titulado “**GRADOS DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LA ENFERMERA EN LAS UNIDADES PRODUCTIVAS DE SERVICIOS DE SALUD EN PUNO**”. El método utilizado fue el descriptivo – explicativo. Se tomó como marco muestral 68 enfermeras. Se aplicó la técnica de la entrevista a las enfermeras y como

instrumento se utilizó la escala de Satisfacción laboral. Las conclusiones a las que llegó entre otros fueron: “El grado de Satisfacción Laboral de las enfermeras en la REDEES – Puno es de parcial insatisfacción en lo que se refiere a condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, las relaciones sociales, relación frente a la autoridad, necesidad de autorrealización y políticas administrativas”. (25)

LIZ BETZABE LEGUSQUIZA 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**”. 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 el formulario tipo escala de Lickert y la técnica fue la encuesta. Las conclusiones a las que llegó 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. (18)

2.2 BASES TEÓRICAS:

CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO DE LA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

A lo largo del tiempo Enfermería se ha desarrollado como ciencia y profesión modificando su modelo de atención frente a las necesidades de nuestra sociedad cambiante a medida que evoluciona permanentemente.

Es así que Enfermería como vocación de servicio está dedicada al bienestar social, en cooperación con otras disciplinas, su mística es el cuidado del hombre en todos

los aspectos físico, mental, emocional y social. Su ejercicio tiene como propósito y compromiso profesional ayudar a que las personas obtengan conserven y restablezcan su salud, (8). Por ello se requiere el fortalecimiento permanente de sus actitudes y motivaciones laborales para poder establecer una comunicación asertiva con su entorno.

En el Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera Profesional menciona que la enfermera (o), como profesional de la Ciencia de la Salud, interviene en la prestación de los servicios de salud Integral, en forma científica, tecnológica, sistemática y humanística esta última implica características personales que son retroalimentadas positivamente cuando se percibe satisfacción personal y profesional (9)

Por tanto, Enfermería se redefine continuamente adaptándose a las exigencias de nuestro mundo cambiante. Es por ello que la profesión de Enfermería hoy implica cualidades muy especiales: requiere crear y construir permanentemente la profesión; imaginación crítica para adaptar la organización de los servicios de salud a un entorno favorecedor del cuidado de las personas. Requiere por tanto de una preparación y un talento científico, técnico y humano para enseñar y para ayudar a suplir las necesidades de cuidado de cada individuo como ser único e incorporarlo a su entorno, la familia y la comunidad.(4)

CONCEPTOS DE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL

La motivación y la satisfacción laboral se consideran elementos fundamentales para las organizaciones. Ambos conceptos se han utilizado muchas veces como sinónimos e incluso algunas teorías explican los dos. Tanto definir el concepto como desarrollar una teoría que lo explique es difícil puesto que intervienen

variables objetivas y subjetivas, personales, del contexto da trabajo y del trabajo en el

La motivación ha sido explicada de diferentes formas dentro del campo de la psicología y no existe un acuerdo sobre lo q je hace que algo sea motivador. Casi todas las explicaciones coinciden en la intencionalidad del proceso y la orientación de la conducta hacia una meta.

Munduate (1984) después de una revisión de las definiciones de motivación dadas hasta ese momento concluye que la motivación se relaciona con la conducta del trabajador y su rendimiento, implica la direccionalidad hacia una o varias metas y existen diferencias individuales en cuanto a factores fisiológicos, psicológicos y ambientales que inciden en la misma.

Así el proceso de motivación se inicia cuando ante un estímulo surge una necesidad, se emprende entonces la búsqueda del camino que satisfaga dicha necesidad y se establecen unas metas que dirigen la conducta.

Este proceso se relaciona directamente con la satisfacción, que aparece al lograr la consecución de los objetivos.(5)

Existen muchas definiciones sobre satisfacción laboral pero una de las más utilizadas es la de Locke (1976) que lo definió como 'estado emocional placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de la persona*'. Las teorías de la satisfacción laboral van a diferenciarse según se centren en el contexto laboral, en los factores personales o en las emociones. La mayoría de los autores coinciden en que el sentimiento de satisfacción se produce cuando se experimentan sentimientos de placer y bienestar con el trabajo de manera global, pero también existen aspectos bien diferenciados con los que un trabajador puede estar satisfecho o insatisfecho. Por ejemplo, entre los factores que determinan la

satisfacción laboral Locke (1976) distinguió: trabajo, salario, promoción, reconocimiento, ventajas, condiciones de trabajo, supervisión, compañeros de trabajo, y empresa y dirección. (5)

A continuación se desarrollara detalladamente cada uno de ellos.

Motivación:

Motivo y emoción tiene la misma raíz latina MOTORE “mover”. La motivación (1) 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. (6)

Desmotivación:

Muchos son los factores que han contribuido a que las organizaciones cada día estén atentas a los diferentes cambios que se suscitan en el comportamiento de sus trabajadores, tratando de mantener un clima de armonía que les permita lograr su misión, cumpliendo con sus objetivos y alcanzando la visión que es parte del crecimiento y desarrollo de dichas organizaciones (11).

Hoy es más frecuente que las empresas y sus directivos inviertan más dinero, energías y tiempo en motivar a sus empleados, tratando de lograr una mayor integración e identificación con el trabajo y con la compañía, sin embargo descuidan un aspecto importante como es la desmotivación. Por lo general los directivos están en la disposición de lograr los resultados esperados para la empresa y olvidan que el potencial más significativo es el equipo de trabajo que los acompaña para cumplir con las tareas empresariales, que aunque están invirtiendo en la motivación, descuidan políticas que son del diario quehacer, y en vez de motivar desmotivan a los empleados, y esto les trae como consecuencia individuos frustrados, que son indiferentes a los objetivos fijados por la empresa. Y es así como observamos en algunos trabajadores síntomas de desmotivación como los siguientes:

1. Insuficiente cantidad y mala calidad del trabajo desempeñado.
2. Mala utilización de los materiales.
3. Accidentes laborales muy frecuentes por falta de atención.
4. Provocación, críticas a los superiores, roces personales.
5. Inasistencias frecuentes al trabajo.
6. Inflexibilidad y actitud negativa ante los cambios.
7. Apatía y despreocupación por el trabajo.

La desmotivación es el resultado de diversas causas que se producen dentro de la institución y que a la larga tiene efectos muy negativos en los trabajadores. La desmotivación es un hecho frecuente en las organizaciones. Es sumamente fácil desmotivar a los trabajadores y sin embargo el proceso de motivarlos es bastante complicado. Son muy variadas las formas que producen la desmotivación en los trabajadores, por eso hay que tenerlas muy presentes para que no sucedan, porque ocasionan situaciones negativas en las empresas. Entre las más conocidas podemos mencionar:

1. Crear ambientes de trabajo donde predomine el castigo, esta situación inhibe el comportamiento.
2. La falta de comunicación, provoca que el trabajador que no tiene la información la invente, o se sienta impotente para terminar sus tareas.
3. Apoyar el individualismo en el trabajo, fomenta el aislamiento y como resultado existen problemas entre compañeros de trabajo.
4. Potenciar empleados para realizar un determinado trabajo y no ocuparlo más, crea inseguridad, incertidumbre y falta de implicación organizacional.
5. Ser autoritario, provoca un clima de inseguridad y miedo.
6. Separar los equipos de trabajo crear intrigas entre ellos.
7. El promover climas de miedo e incertidumbre entre los trabajadores ocasiona disminución del rendimiento y la productividad.
8. El hacerse el imprescindible, desmoraliza a los trabajadores.

Es muy importante conocer las causas que ocasionan la desmotivación para tratar de evitarlas. Entre ellas tenemos:

1. La amonestación o crítica a un trabajador delante de los otros.

2. La injusticia.
3. El no reconocer los méritos y esfuerzos realizados.
4. Hacer promesas y luego no cumplirlas.
5. Falta de interés de los jefes en los trabajadores.
6. No escuchar ni aceptar sugerencias de los trabajadores.
7. Jefes inaccesibles.
8. Debilidad en el mantenimiento de las normas y la disciplina.
9. Indefinición de tareas y funciones a realizar.
10. Promover en los equipos sentimientos de fracasos o desconfianza.
11. Evadir la responsabilidad en los momentos precisos.
12. Falta de cumplimiento del Jefe, lo que el exige a sus trabajadores.
13. Dirección a capricho.
14. Identificarse con algunos trabajadores.
15. El mal carácter, el descontrol y la irritación de los jefes.
16. Falta de apoyo en las situaciones necesarias.

Existen estudios realizados en instituciones hospitalarias en Cataluña, según Gálvez y Toquero (2007), los expertos pusieron de manifiesto que un alto porcentaje de médicos viven su profesión desmotivados debido a la presión asistencial, un entorno profesional más competitivo. Asimismo la desmotivación del personal sanitario es uno de los problemas que afectan a la calidad u oportunidades de mejora en relación a los procesos y es producida por el mismo sistema, a veces

los internos los ven como integrantes del mismo sistema, tienen sobrecargas de trabajo, poco reconocimiento de la labor que desempeñan y falta de incentivos. (7)

Teorías de la motivación:

Las teorías de la motivación (12) tratan de descubrir los elementos o estímulos que inciden en la forma de actuar de las personas.

Modelo de las características del puesto de Hackman y Oldham (1976) este modelo establece las condiciones laborales que influyen en la motivación interna de los trabajadores. Describe unas dimensiones centrales del puesto y unos estados psicológicos críticos y los relaciona de manera que si el puesto de trabajo ofrece dichas dimensiones centrales y el trabajador experimenta los estados psicológicos críticos, se producirá una alta motivación interna, satisfacción laboral, eficacia y calidad del rendimiento.

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

Las dimensiones centrales del puesto de trabajo son: Variedad de destrezas/competencias, identidad de las tareas, importancia de las tareas, autonomía, retroalimentación del puesto. Estas dimensiones se resumen en el concepto global "Potencial motivacional del puesto", que indica el potencial del puesto para generar motivación intrínseca en el trabajador.

En 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 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. (7)

Las Dimensiones Laborales son:

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

habilidades necesarias. Además alivian la monotonía que surge con cualquier acción repetitiva.

Autonomía para la realización de la tarea: Es el grado en que se siente independiente en el trabajo para tomar decisiones relacionadas con sus tareas. Lo cual está en estrecha relación con la responsabilidad en el proceso de trabajo y en sus consecuencias.

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

Importancia o significado de la tarea: Se refiere a la magnitud del efecto de su trabajo en otras personas. Este efecto puede influir a otros miembros de la institución. El punto clave es que los trabajadores deben creer que hacen algo importante para la organización, la sociedad o ambas.

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

Según el grado de motivación de una persona, así será su modo de actuación. Se pueden distinguir dos tipos de teorías de la motivación, en función del objeto de estudio que persiguen (13):

Teorías de contenido.

Estudian los elementos que motivan a las personas.

Estas teorías acentúan la importancia de los factores de la personalidad humana, puesto que estos determinan la forma de realizar las tareas y la energía con la que

se desarrollan. De esta forma, tratan de analizar las necesidades y los refuerzos relacionados con la actuación de las personas en el entorno laboral.

Desde el punto de vista cronológico, las primeras teorías que se desarrollaron fueron las de contenido.

Entre las teorías de contenido se pueden destacar las desarrolladas por los siguientes autores:

- **Maslow**. Teoría de la jerarquía de necesidades.
- **Herzberg**. Teoría bifactorial.
- **Mc Clelland**. Teoría de las necesidades aprendidas.

Maslow: Teoría de la jerarquía de necesidades (1963):

En su obra *Motivación y personalidad*, Maslow define la motivación como un conjunto de necesidades del individuo jerarquizadas en forma de pirámide, según la importancia que cada persona les concede en función de sus circunstancias.

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.

Así, en la parte inferior de la pirámide están las necesidades más básicas del individuo y en el nivel superior se sitúan sus últimos deseos o aspiraciones, ya que el afán de superación es intrínseco al ser humano.

Las necesidades jerarquizadas que Maslow ubica en la pirámide en orden ascendente, según el grado de motivación y dificultad, son : (8)

- **Necesidades fisiológicas.** Son las más básicas, ya que son necesidades imprescindibles para la supervivencia humana: alimentarse, saciar la sed, mantener una temperatura corporal adecuada, etc.
- **Necesidades de seguridad.** Son aquellas que pretenden proteger a la persona de los posibles peligros a los que se expone. Como ejemplo de necesidades de seguridad se puede citar la necesidad de estabilidad laboral.
- **Necesidades sociales.** El ser humano necesita sentirse acompañado de otras personas, ser partícipe de un grupo social, dar y recibir afecto, vivir en relación con otros, comunicarse y entablar amistad.

– **Necesidades de reconocimiento o estima.** La persona necesita sentirse reconocida y estimada, no solo por su grupo social, sino también por sí mismo. Las necesidades de reconocimiento o estima incluyen la autovaloración y el respeto hacia uno mismo.

– **Necesidades de autorrealización.** También se denominan necesidades de auto actualización o auto superación y son las últimas en la pirámide. En este nivel, las personas intentan desarrollar todo su potencial, su creatividad y su talento. De esta forma pretende alcanzar el nivel máximo de sus capacidades personales.

Según Maslow, para motivar a las personas es necesario conocer el nivel jerárquico en el que se encuentran sus necesidades, para establecer estímulos relacionados con dicho nivel o con un nivel inmediatamente superior en la escala. 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.

Aplicado al trabajo una persona guiara sus acciones para cubrir estas necesidades, buscara un trabajo que le permita satisfacer estas necesidades fisiológicas, que ese trabajo sea duradero y seguro, mantener buenas relaciones con los compañeros de trabajo, será reconocido, competente y obtendrá logros en su trabajo.

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.

Herzberg: Teoría bifactorial (1976):

La Teoría de la Motivación-Higiene, también conocida como Teoría de los dos Factores o Teoría Bifactorial (14) 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. 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:

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

b. Lo opuesto a insatisfacción es ausencia de insatisfacción.

Este autor se basa en dos factores relacionados con la motivación:

– Factores de higiene, asociados con la insatisfacción.

– Factores motivadores, asociados con la satisfacción

Según Herzberg debe existir un equilibrio entre los factores de higiene y los motivadores. Si una persona trabaja en unas condiciones de higiene inadecuadas (calor excesivo e inadecuado clima laboral en el puesto de trabajo), se sentirá muy insatisfecha con su trabajo. Si esas condiciones mejoran, esto no asegura la satisfacción de la persona.

– **Los factores de higiene** se dan en el entorno donde las personas desarrollan su trabajo, siendo externos al mismo. Están asociados a la insatisfacción. Entre otros se pueden citar:

- ✓ Las condiciones de trabajo.
- ✓ Los sueldos y salarios.
- ✓ La relación con los compañeros y jefes.
- ✓ La cultura de la empresa.
- ✓ Las normas que rigen el trabajo diario.
- ✓ La seguridad en el entorno laboral.
- ✓ La privacidad.

– **Los factores motivadores** se centran en el contenido del trabajo, en las tareas que se van a desarrollar, por lo que son internos al mismo. Como se ha señalado anteriormente, son la causa principal de satisfacción. Herzberg enumera los siguientes:

- ✓ El reconocimiento.
- ✓ Las responsabilidades.
- ✓ El crecimiento personal en el trabajo.

- ✓ El progreso y el logro.
- ✓ El trabajo.

Herzberg afirma que los factores asociados con la satisfacción en el puesto de trabajo están separados y son diferentes de los que conllevan insatisfacción.

Ahora bien, la supresión de los factores de insatisfacción puede mejorar las condiciones en el trabajo pero no asegura la motivación.

Dicho de otra manera, el hecho de que los factores de higiene sean adecuados, no garantiza la satisfacción de los trabajadores, puesto que la única forma de satisfacerlos es desarrollando elementos motivadores que aumenten su satisfacción en el puesto de trabajo.

Aunque una persona tenga un salario muy alto, si no se siente identificada con el trabajo que realiza, no se sentirá motivada y tenderá a sentirse frustrada.

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 el 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. (9)

Mc Clelland: Teoría de las necesidades aprendidas (1989):

Esta teoría establece que muchas de las necesidades de los individuos se aprenden o se adquieren en su interacción con el ambiente social y cultural.

Es también conocida como Teoría de las tres necesidades. Plantea que una vez que el individuo ha logrado satisfacer sus necesidades básicas o primarias (equivalentes a las necesidades fisiológicas y de seguridad en la jerarquía de Maslow), la conducta del individuo pasa a estar dominada por tres tipos de necesidades: necesidades de afiliación que impulsa a realizar acciones para sentirse aceptado; necesidades de logro que incluyen el impulso de sobresalir, de alcanzar metas, de vencer obstáculos y tener éxito; y necesidades de poder que implican el deseo de ejercer influencia sobre individuos y situaciones para hacer que ocurran ciertas cosas que de otra forma no ocurrirían. Las tres motivaciones o necesidades operan simultáneamente, pero en un determinado momento una de ellas domina sobre las demás y la conducta del individuo se organiza en la búsqueda de la satisfacción de esa necesidad. La orientación hacia alguna de esas motivaciones es aprendida a través del contacto con agentes socializantes como la familia, la escuela, los medios de comunicación y otras organizaciones. Mc Clelland estableció que los realizadores excepcionales (personas de extraordinario desempeño) se diferencian de los buenos realizadores (individuos de rendimiento satisfactorio solamente), porque tienen una altísima motivación al logro (más que por el nivel de conocimientos. Los trabajadores motivados por el logro buscan trabajos donde las metas sean de riesgo moderado, donde tengan responsabilidad por los resultados y donde puedan tener retroalimentación sobre su desempeño.

Mc Clelland estableció que hay una relación históricamente comprobable entre la cantidad de personas motivadas por el logro y el grado de desarrollo de las naciones. Finalmente, si una elevada motivación al logro es necesaria para tener ejecutantes excepcionales, para el ejercicio de la gerencia se necesita motivación para el poder, pues el papel del gerente no es el de ejecutar directamente las tareas, sino dirigir a otros para que las realicen y alcancen determinados objetivos.

En concreto, las personas pueden actuar en función de cuatro factores motivadores:

– **Motivador de afiliación.** Es aquel que lleva a las personas a desarrollar relaciones de cordialidad y satisfacción con otras personas. La persona necesita sentirse parte de un grupo y, de esta forma, sentirse apreciado y estimado por los otros.

– **Motivador de logro.** Se trata del impulso que mueve a las personas a actuar en busca del mayor éxito en todo aquello que desarrollan.

– **Motivador de poder.** Es el deseo del individuo de controlar a los demás y al entorno que les rodea, adquiriendo la potestad para modificar situaciones. El poder que ejerce puede ser personal, cuando se trata de influir o controlar a las personas, o socializado, cuando utiliza su poder para beneficio de su equipo y de la empresa.

– **Motivador de la competencia.** La persona desea obtener los mejores resultados en las tareas que realiza y así poder diferenciarse de otros que están en su mismo puesto de trabajo.

Los diferentes tipos de motivación de las personas van a determinar sus expectativas laborales. Por eso, esta teoría es muy útil a la hora de hacer una selección de personal (donde se buscarán personas con distintas expectativas laborales en función de las características específicas de cada puesto de trabajo) y

a la hora de hacer promociones laborales entre los trabajadores de una organización.

Teorías de proceso.

Se ocupan del proceso de la motivación: cómo se desarrolla, cuáles son sus posibles orígenes, etc.

Estas teorías tratan de analizar el desarrollo de la motivación en el puesto de trabajo.

Entre las teorías de proceso se pueden destacar las desarrolladas por los siguientes autores:

- **Vroom.** Teoría de la expectativa.
- **Locke.** Teoría de la finalidad.
- **Adams.** Teoría de la equidad o justicia laboral.

Vroom: Teoría de la expectativa (1964):

Según este autor , la motivación de una persona en el entorno laboral depende de los logros u objetivos que quiere alcanzar en su trabajo y de las probabilidades reales de llegar a conseguirlos. Esta teoría incide en la percepción subjetiva del trabajador sobre la posibilidad de que su forma de actuar o trabajar conlleve la consecución de un determinado resultado.

En palabras de Vroom: La gente se sentirá motivada a realizar las cosas a favor del cumplimiento de una meta si está convencida del valor de ésta y si comprueba que sus acciones contribuirán efectivamente a alcanzarla.

Ahora bien, el resultado final no solamente dependerá del esfuerzo realizado por la persona, sino que también influyen variables externas al trabajador que no están

bajo su control. De esta forma, los trabajadores se esfuerzan en trabajar de determinada manera con la expectativa de conseguir ciertos resultados.

El esfuerzo que desarrollan dependerá de varios factores:

- **La significatividad** que para el sujeto tenga la recompensa a sus logros y las probabilidades que existen de conseguirla.
- **La probabilidad** de conseguir el resultado deseado en La Teoría de las Expectativas da cuenta de los factores que inciden en la motivación, por un lado, y de las variables que junto con la motivación afectan el desempeño esperado de los trabajadores. El desempeño esperado de un trabajador es el producto de la combinación de tres variables: la motivación, la capacitación y la percepción del rol. La motivación, por su lado, depende del valor de la recompensa (Valencia) y de la probabilidad de obtenerla si se hace el esfuerzo adecuado. Esta probabilidad puede descomponerse en dos: la probabilidad de que el esfuerzo conduzca el resultado (Expectativa) y la probabilidad de que una vez obtenido el resultado se alcance la recompensa (Instrumentalidad). Así, la motivación es la cantidad de esfuerzo que el individuo está dispuesto a hacer para lograr sus metas organizacionales. La motivación va a depender de cuanto valor le otorgue el individuo a la recompensa ofrecida (es decir, a la capacidad del incentivo para satisfacer sus necesidades dominantes) y de la probabilidad subjetiva (expectativa x instrumentalidad) que él perciba de que puede efectivamente alcanzar esa recompensa si logra las metas organizacionales. Una elevada motivación no basta para esperar un buen desempeño (o sea, un logro satisfactorio de las metas organizacionales). Dos factores adicionales entran en juego. Uno de ellos es la capacitación, (vale decir, las habilidades para desempeñarse eficientemente en su cargo actual). El otro es la percepción del rol (esto es, el grado de correspondencia entre lo que el individuo piensa que debe hacer y lo que su supervisor, que es quien mide su desempeño,

espera de él). De suerte que un alto valor de la recompensa y una alta probabilidad percibida de que puede obtenerla produce en el trabajador una alta motivación, que combinada con una buena capacitación y un acertado conocimiento de su rol, generaría un elevado desempeño esperado. Un bajo valor de cualquiera de estas variables produce un sensible descenso en el desempeño esperado. Términos de crecimiento profesional y personal. (10)

Locke: Teoría de la finalidad (1968):

Locke, afirma que la motivación que el trabajador demuestra en su puesto de trabajo es un acto consciente y que su nivel de esfuerzo o ejecución estará en función del nivel de dificultad de las metas que se proponga alcanzar. En la actualidad, esta teoría se está aplicando en los departamentos de gestión de recursos humanos porque permite definir claramente los objetivos que se asignan a los trabajadores y persuadirlos para que los acepten y trabajen para conseguirlos, adecuando dichos objetivos a las características particulares de los individuos en términos de habilidades, conocimientos y actitudes.

Adams: Teoría de la equidad o justicia laboral (1965):

La teoría de Adams, añade a las anteriores la valoración de las personas respecto a la relación entre los esfuerzos que emplean en la consecución de los objetivos y las recompensas obtenidas por esos logros. Para ello, comparan las recompensas que obtienen individualmente de manos de la empresa (nivel interno) con las obtenidas por sus compañeros dentro de la empresa o por trabajadores de su nivel en otras empresas de la competencia (nivel externo).

Como consecuencia de tales comparaciones, las personas adquieren percepciones personales acerca de la justicia e imparcialidad con que se tratan sus logros en su entorno de trabajo. Estas percepciones tienen una gran relevancia en la motivación laboral.

Si la percepción del individuo respecto del esfuerzo personal aportado y los resultados obtenidos es igual a la de sus compañeros, la persona considerará que se da un equilibrio entre ambos y estará motivado. De lo contrario, si existe un desequilibrio por sentirse recompensado, en exceso o por defecto, la persona sufrirá desmotivación. Por ejemplo, si alguien siente que se le reconocen sus esfuerzos y que se le recompensa en salario económico en la misma medida que a sus compañeros, se sentirá motivado, pero si ve que otro compañero está siendo mejor retribuido que él se sentirá desmotivado.

La Teoría de la Equidad pretende explicar el efecto que tiene sobre la motivación la comparación que los individuos hacen entre su situación (en términos de los aportes que hace y los beneficios que recibe) y la de otras personas o grupos que se toman como referencias. En el seno de una organización, cada individuo brinda ciertos Aportes (A) en su trabajo (conocimientos, experiencia, tiempo, esfuerzo, dedicación, entusiasmo...) y percibe un conjunto de Resultados (R) (salario, otros beneficios socioeconómicos, prestigio, estimación, afecto...). Los individuos tienden a comparar los resultados y aportes propios con los resultados y aportes de otras personas o grupos de referencia. Según la Teoría de la Equidad, el individuo puede hacer las comparaciones con un referente dentro de la misma organización (interno de otro), con otra persona de otra organización (externo de otro), con su propia experiencia en otros puestos de la misma organización (interno propio), o con la experiencia de la propia persona en otra organización (externo propio). (11)

Motivación en las teorías de enfermería:

A partir de estas ideas considero relevante hacer una interpretación de cómo puede ser la motivación a partir de las diferentes definiciones dadas por teóricos de enfermería (15):

Nightingale Florence (1859), entendía la enfermería como la responsabilidad de velar por la salud de alguien, esa responsabilidad era el motor que la impulsaba, considero que en ella prevalecía la motivación intrínseca, tan grande era su motivación que logro establecer cambios significativos para su época, ella estableció el sistema de actividades profesionales de enfermería que conocemos actualmente.

También creía que las enfermeras debían utilizar el sentido común para lograr las condiciones que favorecieran la recuperación de la salud de los pacientes, por lo tanto, debía prevalecer la perseverancia, la observación y la habilidad. En este orden de ideas, la perseverancia, la observación y la habilidad estarían ubicado dentro del contexto de las tres grandes teorías, en la teoría de la voluntad, ya que el ser perseverante te permite controlar los apetitos y pasiones corporales en busca de la virtud y la salvación mediante el poder de la elección y la lucha como lo plantea esta teoría, es decir, te permite tener bien claras tus metas y los obstáculos que se te puedan presentar no te desvían de ella , el velar por la salud de alguien. (16)

Wiedenbach Ernestine (1.964), define enfermería como un ser humano funcional que piensa y siente, el pensamiento y los sentimientos están íntimamente relacionados. Para ella la motivación guarda coherencia con el pensamiento y los sentimientos y esta se desarrolla a partir de su sistema de creencias y de sus códigos de conducta, es decir la creencia y el código de conducta de la enfermera procede de su cultura y de su subcultura, por lo tanto, es de carácter personal y único para cada enfermera expresando su forma de concebir enfermería, a su vez, este sistema de creencias motiva a la enfermera a actuar y guía sus pensamientos. Considero que para esta teorizante la motivación de la enfermera es intrínseca, dependiendo del significado que esta le da a su sistema de creencias así sería su

motivación, la cual estaría influenciada por sus pensamientos y sentimientos, el pensamiento guía sus decisiones de manera voluntaria, consciente y libre. (18)

Henderson Virginia (1.955), definió enfermería en términos funcionales y ella planteo que la única función de enfermería era ayudar al individuo sano o enfermo en las actividades que contribuyan a recuperar su salud y al moribundo a una muerte tranquila. También subrayo que la enfermera puede actuar independientemente, la motivación de la enfermera según Henderson se ubica en el contexto de la motivación intrínseca y en la teoría de la voluntad al igual que la de Florence Nightingale. En una oportunidad Virginia Henderson expreso que la gente se quejaba pero no actuaban independientemente.

Si nos ubicamos en el contexto salud, se puede apreciar que el personal de enfermería vive en una constante queja, reprocha el ambiente en que se desenvuelve, pareciera que nada los satisficiera entonces ¿Qué pasa que no actúan de manera independiente?, ¿Por qué tantas quejas? y nada que actúan ¿Por qué permanecen en la misma profesión? (19)

Abdellah Faye Glenn (1.960), la enfermería es un servicio a los individuos, familia y sociedad, plantea que enfermería es un arte y una ciencia, que permite moldear las actitudes, la capacidad intelectual y las habilidades técnicas de cada enfermera, ¿que se logra con esto? Según esta autora la transformación en deseo y en la capacidad de ayudar a las personas sanas o enfermas hacer frente a sus necesidades sanitarias.

Desde mi parecer, esta autora concibe la motivación de la enfermera como extrínseca, es decir, la enfermera necesita el reconocimiento del paciente, familia y sociedad para modificar su actitud, entonces el reconocimiento transforma a la capacidad intelectual y a las habilidades técnicas en deseo y capacidad de ayudar a los demás.

Esta definición desde mi punto de vista se ubica en la teoría de la pulsión, la misma planteaba que la motivación se producía para satisfacer una necesidad, en este caso la necesidad insatisfecha de la enfermera sería el reconocimiento de los demás. Y si retomo mis experiencias cuando estudiaba, mis compañeras de clases se quejaban de que colocaban a las personas menos preparadas para ocupar cargos gerenciales por lo que de alguna manera ellas sentían que su labor no era reconocida. (19)

Hall Lydia (1.965) , definía la enfermería como “la asistencia llevada a cabo exclusivamente por profesionales formados en las ciencias conductuales que asumen responsabilidad, coordinan y distribuyen toda la asistencia de sus pacientes”.

Partiendo de esta definición podría decir que la motivación de la enfermera está ligada al liderazgo, entiendo la responsabilidad como la capacidad de hacer las cosas bien, considero que esta autora definió la enfermería según la motivación intrínseca y es porque la responsabilidad es un valor y este se adquiere según las experiencias vividas, es decir, este valor es reforzado durante la infancia, la adolescencia y la adultez por nuestros padres, abuelos, tíos u otros miembros de nuestra familia. Si eres responsable actúas de manera de hacer las cosas bien, si partimos de que los individuos motivados intrínsecamente se sienten capaces y auto determinados entonces tienen la capacidad de ser líderes, dentro de las tres (3) grandes teorías de la motivación, pienso que esta definición se ubicaría en la teoría de la voluntad, porque la responsabilidad es de carácter voluntario, ser responsable te permite ser libre y consciente de tus actos, y tener juicio crítico, posees una visión holística de las cosas y orienta tus decisiones sobre principios éticos. (20)

Watson Jean (1.979), elabora una definición de enfermería que trasciende y pasa al plano espiritual cuando define enfermería como “el interés por comprender la salud, enfermedad, y la experiencia humana, la salud es la unidad y armonía entre la mente, el cuerpo y el alma” (16). Esta transcendencia se logra a través del autoconocimiento, el auto reverencia, la auto curación y la auto asistencia, deja claro la necesidad de que el personal de enfermería posea una autoestima alta.

Lo que enfermería busca es facilitar a los individuos un “grado superior de armonía, entre la mente el cuerpo y el alma”. La motivación viene dada por un cuerpo y espíritu coherente. Esta autora plantea que la relación enfermera paciente debe ser utilizada de tal manera que el mismo paciente propicie su desarrollo personal. Creo que esta definición de enfermería se podría ubicar en la teoría de la expectativa y es porque cuando el individuo establece las relaciones entre las expectativas y las recompensa esta le da la capacidad percibida de influir en su propio nivel de productividad, en este caso estaríamos hablando del nivel de desarrollo personal. Su teoría es de tipo fenomenológica-existencialista. Nuestra vida está constituida por diversas situaciones, algunas positivas, otras negativas, y algunas pasan casi inadvertidas, pero esta gama de situaciones nos permite construir nuestro propio significado de las cosas y al lograr la coherencia entre mente, cuerpo y alma, logramos ser más humanos, nos permite comprender las individualidades, las interrelaciones de los individuos, familia y comunidad y nos hace ser más solidarios. (21)

Benner Patricia (1.984), crea su concepción filosófica de enfermería al igual que Watson desde la perspectiva fenomenológica donde define la enfermería como una relación de asistencia, la asistencia según esta teorista crea la posibilidad de dar y recibir ayuda, plantea que la ciencia de enfermería está guiada por el arte moral, la ética y la responsabilidad, entendiéndose la responsabilidad como la capacidad de

hacer las cosas bien y la moral como los actos conscientes y voluntarios de los seres humanos que afecta de una u otra forma a los demás.

Según esta teorista, la ética y la moral se adquieren a lo largo de nuestra vida, según nuestras experiencias vividas, nuestra cultura y creencias. Las experiencias vividas sobre la salud, enfermedad, dolencia, y relaciones con los demás nos permiten desde mí parecer, desarrollar sensibilidad ante el dolor, el sufrimiento y las necesidades físicas y espirituales de las personas a nuestro alrededor. La motivación vendría dada por las relaciones con los demás y su expectativa estaría centrada en el desarrollo de la sensibilidad y de los principios éticos, lo que le permitiría dar y recibir ayuda, crecer, madurar y fortalecer la solidaridad con los demás. (21)

Orem Dorothea (1.983), agrega a su definición de enfermería el término complejidad, al definir enfermería como la persona con atributos o propiedad con la capacidad de conocer y ayudar a los demás, a conocer su demanda de auto cuidado como una necesidad humana. Para esta teorista el hombre es un ser simbólico, es decir, que tiene un valor afectivo, moral o de reconocimiento, necesita de la interrelaciones con los demás y su entorno. Los símbolos representan el valor atribuido por el individuo a la recompensa que quiere alcanzar, en el caso de enfermería según Orem es conocer y ayudar a los demás para que estos puedan satisfacer sus necesidades.

Considero que cada individuo define el cuidado de forma distinta de acuerdo a sus experiencias vividas. La enfermería adquiere complejidad porque los cuidados son brindados por el hombre y son proporcionados por el mismo hombre. (21)

Levine Myra Estrin(1.967) , construye una definición de enfermería sobre las experiencias previas y el conocimiento sobre la historia de la enfermedad,

definiendo enfermería como una interacción humana, utiliza los conceptos de holístico, integridad, conservación y adaptación.

Esta autora define una serie de términos entre ellos tenemos: Holístico como “la totalidad, subraya la relación mutua, sólida, orgánica, progresiva, entre las funciones diversificadas y las partes dentro de una totalidad cuyo límite están abiertos y son fluidos” . Es decir, que el todo está abierto a otros sistemas o interrelaciones, no es cerrado, por lo tanto, se pueden establecer cambios. Considera, Holismo como “los seres humanos son más que y diferentes de la suma de sus partes”.

Para esta teorista la integridad significa “tener el control de nuestra propia vida”. Es decir, tener el control de nuestras acciones, decisiones sin ningún tipo de coacción, por lo que nos hace responsable de nuestras acciones. La conservación describe la forma en que los sistemas complejos funcionan incluso cuando están amenazados gravemente y la adaptación es el proceso de cambio, en donde las personas conservan su integridad dentro de las realidades de su entorno.

Esta interacción humana permite que la enfermera participe activamente en el entorno del paciente, donde su intervención se basa en la conservación de la integridad estructural, personal y social de cada paciente. Los modelos adaptativos por su parte podrían estar ocultos en el código genéticos de cada individuo, desde mi criterio podría decirse que la adaptación es un instinto que se encuentra en los genes según esta teoría y tiene una tendencia innata para actuar de forma específica, es decir, los individuos utilizan opciones redundantes para mantener o lograr la salud, esta especificidad de actuar viene dada por las experiencias vividas, lo que le da un significado a las acciones esenciales para la vida, pero también considero que la cultura ejerce una fuerza importante en las actuaciones de los individuos a pesar de que esta teorista no hace referencia a la misma. (21)

Rogers Martha (1.970), transforma el significado de enfermería de “hacer” al de “ciencia y arte” y lo convierte en un sustantivo que significa “cuerpo de conocimiento abstracto”, pasa enfermería entonces a ser una ciencia humanística dedicada, demanda la capacidad sensitiva para clarificar y comprender las representaciones, los sentimientos y las actitudes de los enfermos. Su finalidad es promover la salud, prevenir las enfermedades y asistir o rehabilitar al enfermo o discapacitado, pretende fortalecer la coherencia y la integridad de los seres humanos. Por lo que enfermería se constituye en una ciencia única que trata la totalidad de la persona, cada individuo es único, sus necesidades son diferentes en cada persona y dependiendo del significado que este le dé a su necesidad aumenta sus expectativas para el logro de su satisfacción. (21)

Rizzo Parse Rosmarie (1.981), considera que los logros educacionales, empleo, relaciones estrechas, experiencias definitorias, redes profesionales y las redes académicas son acontecimientos que marcan nuestro paso por la vida y que están constituidas por situaciones de diversas riqueza y magnitud que nos suceden a lo largo de nuestra existencias, por lo que considera la enfermería como una ciencia natural emergente. Plantea que el desarrollo de enfermería a existido paralelamente con la medicina, por lo que enfermería es para ella una ciencia humana, centrada en el hombre como unidad vital y en la participación cualitativa del mismo en sus experiencias de salud.

A sí mismo, considera que la responsabilidad de enfermería para con la sociedad es la de guiar las decisiones entre las gama de posibilidades en el proceso cambiante de la salud, es decir, en base al significado que la familia le dé a la salud. Esta autora rechaza el paradigma de la totalidad y lo sustituye por el de simultaneidad. La simultaneidad considera al ser humano mayor y diferente que la suma de sus partes, mantiene un cambio mutuo y simultáneo con el entorno, el

hombre está en el mundo para relacionarse, no es un ser aislado, sino que vive entre relaciones, donde la comunicación además de ser verbal, se acompaña de una comunicación gestual. Este mundo de interrelaciones nos permite generar la percepción de nosotros mismos, de los demás y de nuestras situaciones, como el hombre vive diferentes esferas de tiempo (pasado, presente y futuro) adquiere un grado de complejidad y de diversidad.

Esta constante interrelación te permite desarrollar tus emociones y dependiendo de las situaciones estas pueden estar manifestadas por la alegría, tristeza, rencor, ira, entre otras, creo que dentro del sector salud existe algo que desencadena estas emociones porque a lo largo de mi experiencia he podido observarlas con muchas frecuencias y las que más prevalecen son la ira, las agresiones, los rencores. Como plantea la autora existe un intercambio de energía entre el entorno y el hombre que le permite crear sus propios constructos, es el hombre el que elige el significado que le va a otorgar a cada situación, estaría entonces la motivación de enfermería ubicadas en las necesidades aprendidas de Mc Clelland (1.961), si tomamos en cuenta que esta teoría plantea que las necesidades se aprenden y se adquieren durante la vida de las personas, esa elección es muy intrínseca en el, no es aportada por los demás cada quien le da un significado distinto a las situaciones vividas aunque éstas guarden cierta relación.

Una de las maneras de abordar el significado de lo vivido es a través del método fenomenológico que se encarga de extraer los fenómenos dados a la conciencia con la finalidad de otorgarle una explicación mediante las descripciones de la vida diaria. (21)

IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN 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 del trabajador es el salario, la actividad laboral presenta asociados una gran cantidad de significados psicosociales: estructura el tiempo, regula el nivel de vida y el status correspondiente, da un sentido de utilidad a la propia existencia, etc.(17)

FACTORES QUE FAVORECEN LA MOTIVACIÓN LABORAL:

Para comprender los factores que favorecen la motivación en el trabajo se debe tener en cuenta que la conducta humana está orientada a alcanzar objetivos. En este sentido, si un directivo consigue motivar a un trabajador para alcanzar unos objetivos en la empresa, estos acabarán formando parte de sus objetivos personales.

Dicho de otra forma, un trabajador motivado canalizará sus esfuerzos en alcanzar los objetivos de la empresa, ya que dichos objetivos habrán pasado a formar parte de sus propios objetivos.

Las dos grandes preguntas que se plantean al respecto son:

- ¿Qué conduce a las personas a actuar de una manera determinada?
- ¿Por qué se trabaja?

Las teorías que se exponen en el siguiente apartado pretenden dar respuesta a estas preguntas.

Hay tantas motivaciones como personas o situaciones concretas. La motivación de un trabajador puede ir desde obtener dinero para cubrir sus necesidades básicas y las de las personas que están a su cargo, 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.

Obviamente, las metas de un trabajador en un país desarrollado son radicalmente distintas a las de un trabajador en un país en vías de desarrollo.

La personalidad y las necesidades de los trabajadores son los principales actores que directivos y gerentes deben valorar a la hora de garantizar la motivación de sus empleados. Para los trabajadores, las principales fuentes de motivación externa son:

Una persona motivada es capaz de superar cualquier dificultad.

- El dinero. No obstante, en ocasiones, a medida que un trabajador va mejorando su estatus económico disminuye la importancia que le da al dinero. Por tanto, el dinero no motivará de la misma manera a un trabajador que tiene sus necesidades cubiertas que a un trabajador que lo necesita para subsistir.
- El reconocimiento dentro de la empresa. Un reconocimiento continuo puede dejar de ser motivador y debe ser proporcional a la tarea realizada.
- La responsabilidad sobre el trabajo. Esta debe corresponder con la formación y las capacidades de cada uno.
- El reconocimiento social. Un trabajo valorado y reconocido por la sociedades una fuente de motivación por sí mismo.

FACTORES DETERMINANTES DE LA MOTIVACIÓN:

Hay tres niveles de factores que influyen en la motivación de los trabajadores de la salud, estos son:

-Factores individuales: Existen dos dimensiones de la motivación para el trabajo al nivel individual. Primero, las metas de la persona y las de la organización deben ser compatibles entre sí, lo que a veces se denomina el componente “*lo haré*” de la motivación.

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

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

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

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.

-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. (22)

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 Satisfacción 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 PFEFFER 1977, HARPAZ 1983, PEIRO 1986, entre otros), atendiendo a tres componentes cognitiva (pensamientos o evaluación del objeto de acuerdo con el conocimiento), afectivas (sentimientos,

emociones positivas o negativas), comportamental (predisposiciones de comportamientos de intención con relación al objeto).

2.- Hay autores que se refieren a la satisfacción laboral como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas. (19) Destacándose la evolución de los conceptos que a continuación se detallan:

<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	 <div data-bbox="1228 940 1516 1086" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> Satisfacción como, estado emocional sentimientos o respuestas afectivas con relación trabajo </div>
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).

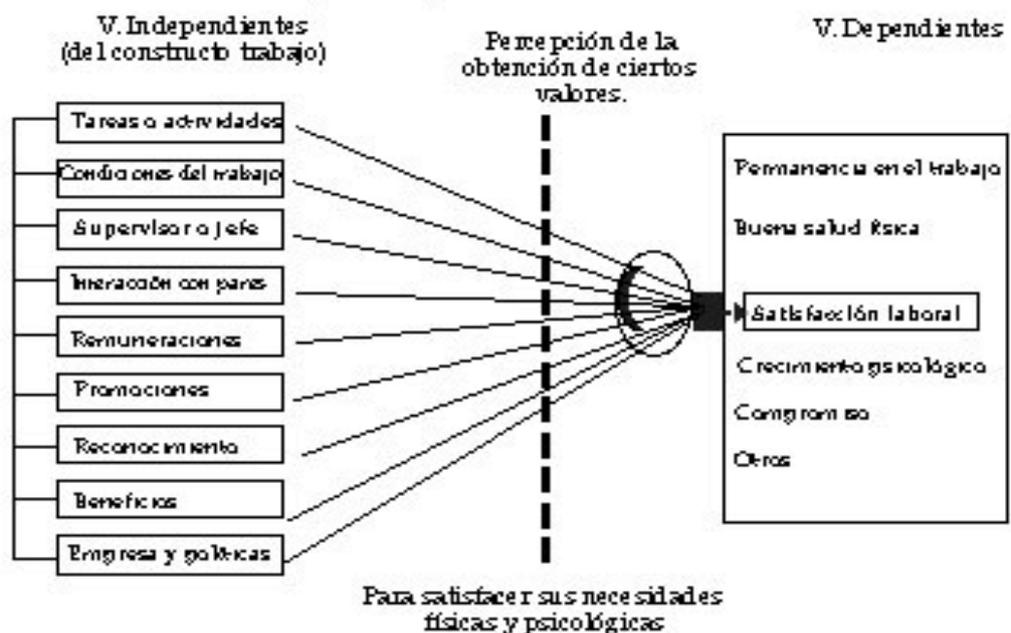
Existen varias teorías que tratan de explicar la satisfacción en el trabajo entre ellos tenemos:

TEORÍA 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. (20).

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. (21)

Cuadro 1 Representación del Modelo Causal de Satisfacción Laboral según conceptualizaciones de E. Locke.



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

Por lo tanto la satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada, al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización de sus servicios internos. (22)

FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

LAS CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES

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

Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.(23)

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

Según el Art. 11 (inciso d) de la Ley del enfermero peruano, la enfermera debe contar con 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. (25)

BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor.(26) Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como

factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores.(27)

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 (28)

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. (29)

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.

POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS

Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo

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

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

También es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al surgimiento de prejuicios, al trato preferente y a la injusticia. (30)

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

Relación con la Autoridad

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas (31) 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. (32) 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. (33)

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. (26)

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. (25) 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 cuan pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo.

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

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

Los equipos trabajan mejor cuando:

- Los miembros se sienten aceptados y confían uno del otro.
- Se trazan objetivos y se identifican y se aceptan las tareas claramente.
- Se pone en claro la funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente.
- Los miembros escuchan, se comunican y participan activamente.
- No existen discusiones personales.
- Los conflictos se resuelven equitativamente.
- El liderazgo es compartido.
- Los miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo. (26)

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

REALIZACIÓN PERSONAL

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

“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”(26)

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. (28)

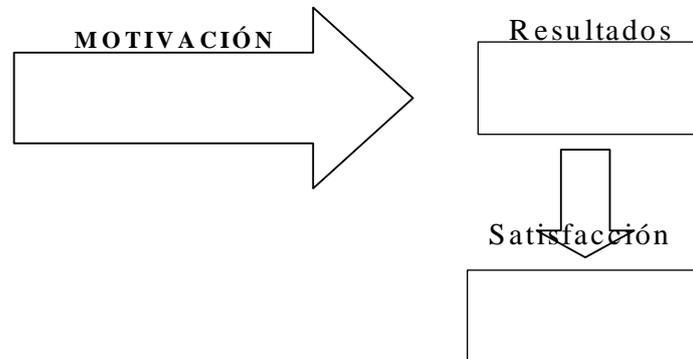
DESEMPEÑO DE TAREAS

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;(29) 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 (30).

RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN 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. (21)



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 si 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.

IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

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

- 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. (22)

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.

2.3 DEFINICIONES CONCEPTUALES:

Unidad de Neonatología:

La unidad de Neonatología está dedicado a la atención integral de recién nacido desde la gestación hasta el primer mes de vida; brindando salud física, mental y social a todos los recién nacidos sanos, enfermos y a sus familias.

Para aquellos recién nacidos que necesitan atención especializada ya sea por nacimientos prematuros u otra complicación, la Unidad cuenta con servicios de Cuidados Neonatales, dotadas con los más modernos sistemas de monitoreo, ventilación e incubadoras, que en forma precisa contribuyen a su satisfactoria evolución.

Combina su tecnología avanzada, con un equipo médico conformado por neonatólogo y enfermeras especializadas capaces de atender y manejar cualquier complicación durante las 24 horas. Destacando su carisma, dedicación y apoyo emocional a los familiares, fomentando el acercamiento y participación permanente en sus cuidados. (25)

Personal de enfermería:

Es el recurso humano con el que cuenta en un servicio de atención al paciente:

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

Nivel de motivación:

Es aquella fuerza que impulsa a realizar una acción, se clasifica en alto, medio y bajo.

Sus dimensiones son: autonomía para la realización de la tarea, identidad, importancia, variedad de la tarea y retroalimentación que expresan la disposición del personal de enfermería para el cumplimiento de sus actividades y/o funciones laborales.

Satisfacción laboral

En el presente trabajo consiste en la expresión de las sensaciones de los profesionales 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. (23)

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Según el libro de metodología de la investigación (5ta edición) de Roberto Hernández Sampieri el tipo de estudio es correlacional por que mide las dos variables en estudio y su relación que hay entre ellas.

- **Según la posibilidad de manipulación de las variables de estudio:**

Corresponde a una Investigación observacional, ya que se evaluarán las características del tema de estudio mediante la observación de las variable sin recurrir a la experimentación.

- **Según el periodo de ocurrencia de los hechos evaluados**

Pertenece a una investigación prospectiva, ya que se evaluarán hechos del presente y futuro, por lo que no se recurre a datos antes registrados.

- **Según el nivel de medición de la variables**

Corresponde a una Investigación cuantitativa: debido a que se representaran los resultados mediante tablas, gráficos y otros análisis estadísticos.

- **Según la aplicación de los instrumentos de recolección de datos**

Es una Investigación transversal, ya que se aplican los instrumentos en una sola oportunidad, haciendo un corte en el tiempo.

3.2 DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN:

Según Roberto Hernández Sampieri el diseño de la investigación es correlacional, como se muestra en el siguiente esquema:



Donde:

M : Representa a la muestra de estudio

Ox : Observación de la variable independiente.

Oy : Observación de la variable dependiente.

r : Representa la relación de variables en estudio.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA:

Población:

La población estuvo constituido por 72 enfermeras que laboran en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen - 2014.

Muestra:

El tipo de muestreo y/o muestra que se utilizó en este estudio es de tipo no probabilístico con técnica de muestreo intencional. La muestra de estudio estuvo constituido por 26 enfermeras que trabajan en la Unidad de neonatología del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen- Huancayo durante el 2014.

CRITERIOS DE SELECCIÓN:

Criterios de Inclusión:

Enfermeras asistenciales que se encuentren laborando en la Unidad de Neonatología entre nombrados y contratados.

Criterios de Exclusión:

Enfermeras asistenciales que no se encuentren laborando en la Unidad de Neonatología entre nombrados y contratados, que se encuentren de vacaciones, destacados y con licencia.

UBICACIÓN DE LA POBLACIÓN EN ESPACIO Y TIEMPO:

Ubicación en Espacio:

El estudio se realizó en el Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen, ubicado en el Jr. Puno N° 911. Huancayo; en la Unidad de Neonatología.

Ubicación en Tiempo:

La duración de la aplicación del estudio es de Abril a Mayo 2014.

3.4 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

La técnica a empleada fue la encuesta, utilizando como instrumento: El cuestionario de motivación y satisfacción.

Se entregara el cuestionario el cual será llenado en forma anónima, cuyo fin está destinado a obtener respuestas sobre el problema en estudio y que el sujeto investigado llene de manera personal, permitiéndonos recolectar la información suficiente y encaminar la investigación.

El cuestionario tiene tres partes:

- I. Datos generales: consta de 05 preguntas.
- II. Cuestionario de motivación, que es una escala Lickert Adaptado **Job Diagnostic Survey** de **Hackman y Oldham** que consta de 22 enunciados.

Este instrumento fue validado en el Hospital Arzobispo Loayza en el 2006 por la Licenciada en enfermería Sheila Melissa Vásquez Sosa.

- III. Cuestionario de Satisfacción Laboral, que es una escala Lickert Modificado que consta de 36 enunciados, cuya elaboración y validación ha sido realizado por Sonia Palma Carrillo en el trabajo Satisfacción laboral SL – SPC para trabajadores de Lima Metropolitana el cual consta de 36 enunciados dirigido al profesional de enfermería.

3.4.1 Medición de la Variable:

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

$$\text{Promedio} = 79.46$$

2. Se calculó la varianza

$$\text{Varianza} = 108.64$$

3. Se calculó la desviación estándar (DS)

$$\text{DS} = 10.42$$

4. Se establecieron los valores de a y b

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

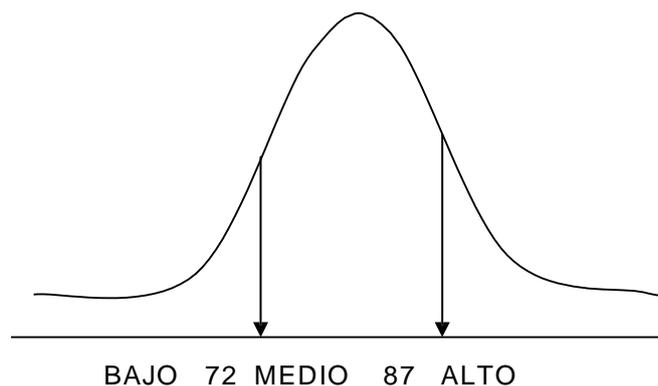
$$b = x + 0.75 (\text{DS})$$

$$a = 79.46 - 0.75 (10.42)$$

$$b = 79.46 + 0.75 (10.42)$$

$$a = 71.645$$

$$b = 87.275$$



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:

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

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

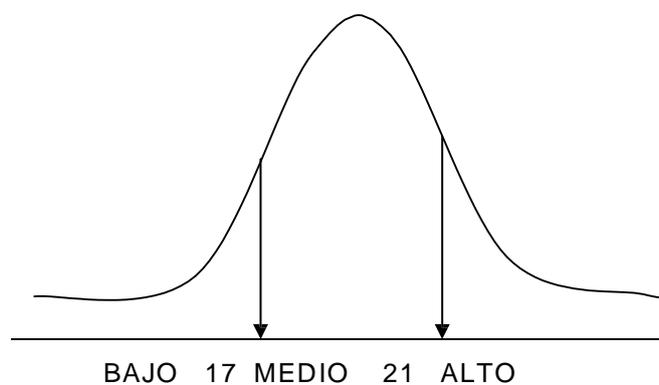
$b = x + 0.75 \text{ (DS)}$

$a = 18.75 - 0.75 \text{ (2.95)}$

$b = 18.75 + 0.75 \text{ (2.95)}$

$a = 16.5$

$b = 20.96$

**INTERVALOS:**

Alto: 22 – 25 puntos

Medio: 17 – 21 puntos

Bajo: 5 – 16 puntos

Identidad con la tarea

1. Se determinó el promedio

$$\text{Promedio} = 15.63$$

2. Se calculó la varianza

$$\text{Varianza} = 8.55$$

3. Se calculó la desviación estándar (DS)

$$\text{DS} = 2.92$$

4. Se establecieron los valores de a y b

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

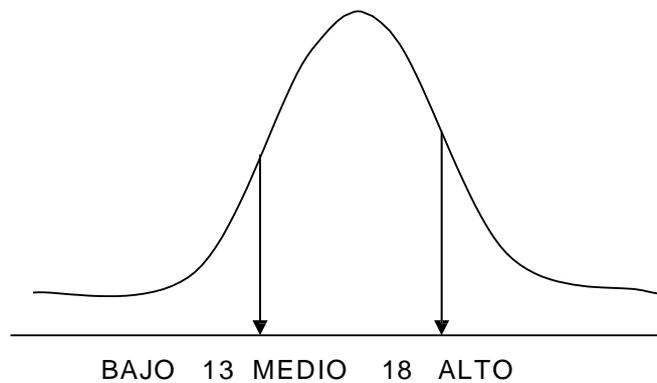
$$b = x + 0.75 (\text{DS})$$

$$a = 15.63 - 0.75 (2.92)$$

$$b = 15.63 + 0.75 (2.92)$$

$$a = 13.44$$

$$b = 17.82$$



INTERVALOS:

Alto: 19 – 20 puntos

Medio: 13 – 18 puntos

Bajo: 4 – 12 puntos

Importancia de la tarea o significado de la tarea

1. Se determinó el promedio

$$\text{Promedio} = 13.28$$

2. Se calculó la varianza

$$\text{Varianza} = 13.81$$

3. Se calculó la desviación estándar (DS)

$$\text{DS} = 3.71$$

4. Se establecieron los valores de a y b

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

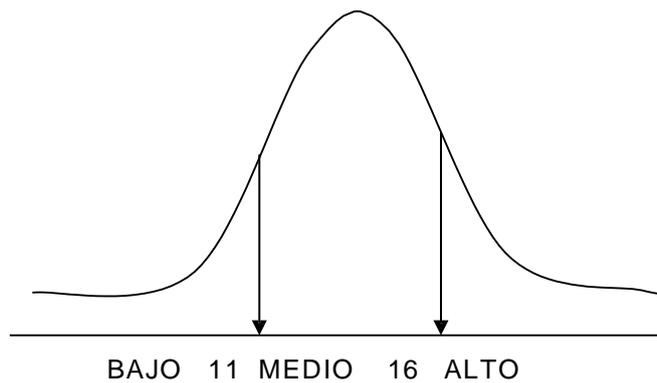
$$b = x + 0.75 \text{ (DS)}$$

$$a = 13.28 - 0.75 \text{ (3.71)}$$

$$b = 13.28 + 0.75 \text{ (3.71)}$$

$$a = 10.49$$

$$b = 16.06$$



INTERVALOS:

Alto: 17 – 20 puntos

Medio: 11 – 16 puntos

Bajo: 4 – 10 puntos

Autonomía para la realización de la tarea

1. Se determinó el promedio

$$\text{Promedio} = 15.65$$

2. Se calculó la varianza

$$\text{Varianza} = 8.70$$

3. Se calculó la desviación estándar (DS)

$$DS = 2.95$$

4. Se establecieron los valores de a y b

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

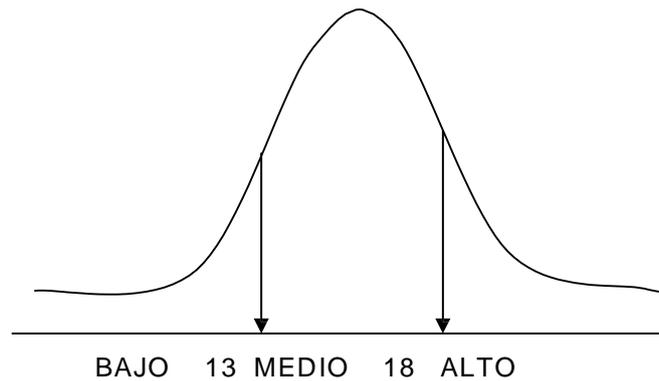
$$b = x + 0.75 (DS)$$

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

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

$$a = 13.44$$

$$b = 17.86$$



INTERVALOS:

Alto: 19 – 20 puntos

Medio: 13 – 18 puntos

Bajo: 4 – 12 puntos

Retroalimentación sobre su desempeño

1. Se determinó el promedio

$$\text{Promedio} = 16.13$$

2. Se calculó la varianza

$$\text{Varianza} = 10.62$$

3. Se calculó la desviación estándar (DS)

$$DS = 3.26$$

4. Se establecieron los valores de a y b

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

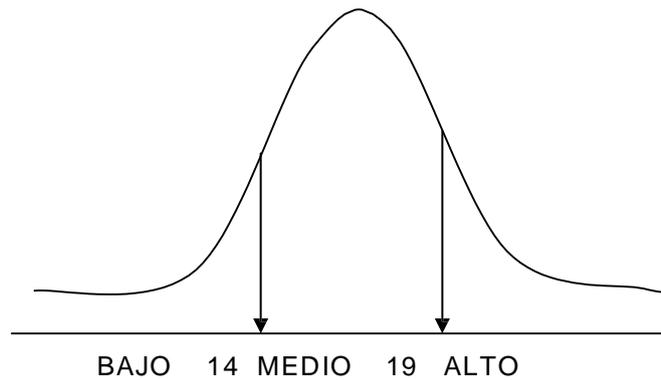
$$b = x + 0.75 (DS)$$

$$a = 16.13 - 0.75 (3.26)$$

$$b = 16.13 + 0.75 (3.26)$$

$$a = 13.68$$

$$b = 18.57$$



INTERVALOS:

Alto: 20 – 25 puntos

Medio: 14 – 19 puntos

Bajo: 5 – 13 puntos.

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.

Se determinó el promedio

$$\text{Promedio} = 127.33$$

Se calculó la varianza

$$\text{Varianza} = 276.53$$

Se calculó la desviación estándar (DS)

$$\text{DS} = 16.62$$

Se establecieron los valores de a y b

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

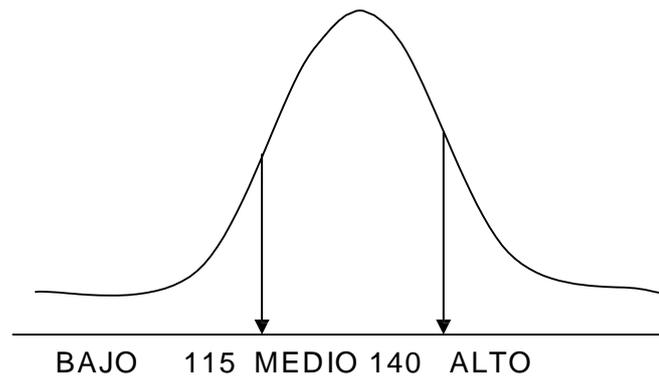
$$b = x + 0.75 \text{ (DS)}$$

$$a = 127.33 - 0.75 \text{ (16.62)}$$

$$b = 127.33 + 0.75 \text{ (16.62)}$$

$$a = 114.86$$

$$b = 139.79$$

**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:

Condiciones Físicas y/o Materiales

Se determinó el promedio

$$\text{Promedio} = 15.4$$

Se calculó la varianza

$$\text{Varianza} = 24.24$$

Se calculó la desviación estándar (DS)

$$\text{DS} = 4.92$$

Se establecieron los valores de a y b

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

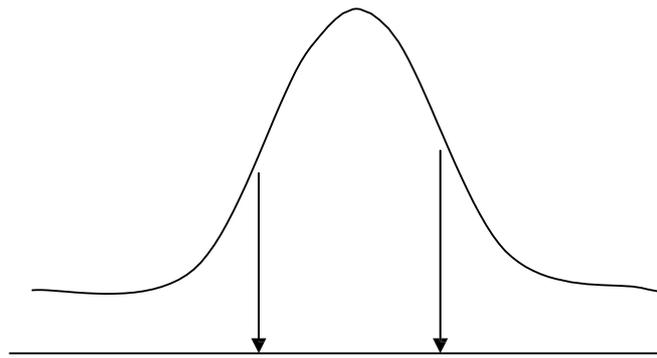
$$b = x + 0.75 (\text{DS})$$

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

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

$$a = 11.71$$

$$b = 19.09$$



BAJO 12 MEDIO 19 ALTO

INTERVALOS:

Alto: 20 – 25 puntos

Medio: 12 – 19 puntos

Bajo: 5 – 11 puntos

Beneficios Laborales y Remunerativos

Se determinó el promedio

$$\text{Promedio} = 7.42$$

Se calculó la varianza

$$\text{Varianza} = 11.22$$

Se calculó la desviación estándar (DS)

$$\text{DS} = 3.34$$

Se establecieron los valores de a y b

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

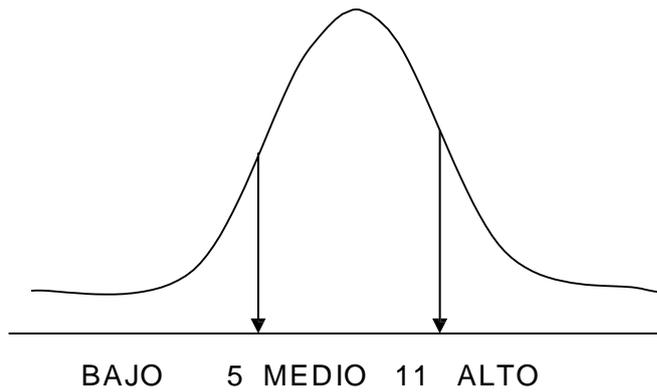
$$b = x + 0.75 \text{ (DS)}$$

$$a = 7.42 - 0.75 \text{ (3.34)}$$

$$b = 7.42 + 0.75 \text{ (3.34)}$$

$$a = 4.92$$

$$b = 10.93$$

**INTERVALOS:**

Alto: 12 – 15 puntos

Medio: 5 – 11 puntos

Bajo: 3 – 4 puntos

Políticas Administrativas

Se determinó el promedio

$$\text{Promedio} = 14.17$$

Se calculó la varianza

$$\text{Varianza} = 17.87$$

Se calculó la desviación estándar (DS)

$$\text{DS} = 4.22$$

Se establecieron los valores de a y b

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

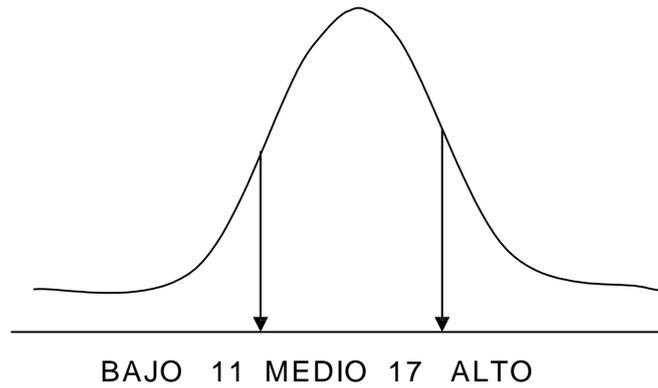
$$b = x + 0.75 (\text{DS})$$

$$a = 14.17 - 0.75 (4.22)$$

$$b = 14.17 + 0.75 (4.22)$$

$$a = 11$$

$$b = 17.34$$

**INTERVALOS:**

Alto: 18 – 25 puntos

Medio: 11 – 17 puntos

Bajo: 5 – 10 puntos

Relaciones Interpersonales

Se determinó el promedio

$$\text{Promedio} = 14.9$$

Se calculó la varianza

$$\text{Varianza} = 10.55$$

Se calculó la desviación estándar (DS)

$$\text{DS} = 3.24$$

Se establecieron los valores de a y b

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

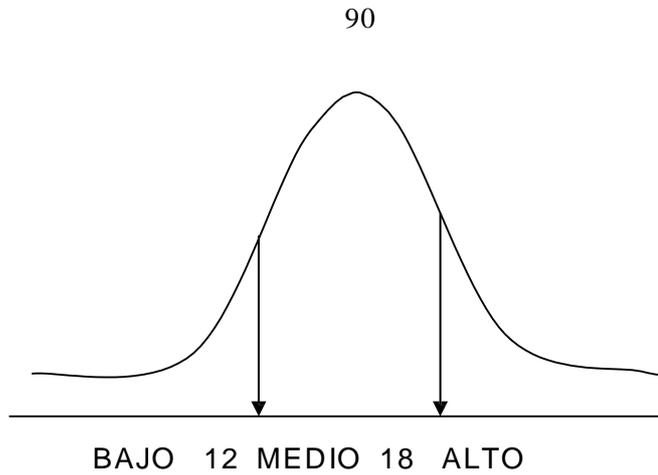
$$b = x + 0.75 (\text{DS})$$

$$a = 14.9 - 0.75 (3.24)$$

$$b = 14.9 + 0.75 (3.24)$$

$$a = 12.47$$

$$b = 17.82$$



INTERVALOS:

Alto: 19 – 20 puntos

Medio: 12 – 18 puntos

Bajo: 4 – 11 puntos

Realización Personal

Se determinó el promedio

$$\text{Promedio} = 25.44$$

Se calculó la varianza

$$\text{Varianza} = 14.48$$

Se calculó la desviación estándar (DS)

$$\text{DS} = 3.8$$

Se establecieron los valores de a y b

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

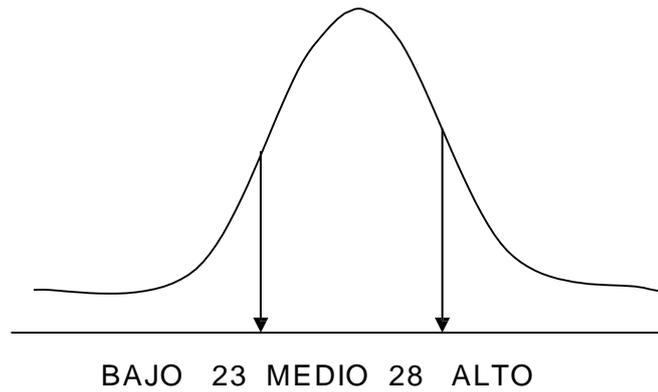
$$b = x + 0.75 (\text{DS})$$

$$a = 25.44 - 0.75 (3.8)$$

$$b = 25.44 + 0.75 (3.8)$$

$$a = 22.59$$

$$b = 28.29$$

**INTERVALOS:**

Alto: 29 – 30 puntos

Medio: 23 – 28 puntos

Bajo: 6 – 22 puntos

Desempeño de Tarea

Se determinó el promedio

$$\text{Promedio} = 26.3$$

Se calculó la varianza

$$\text{Varianza} = 9.62$$

Se calculó la desviación estándar (DS)

$$\text{DS} = 3.17$$

Se establecieron los valores de a y b

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

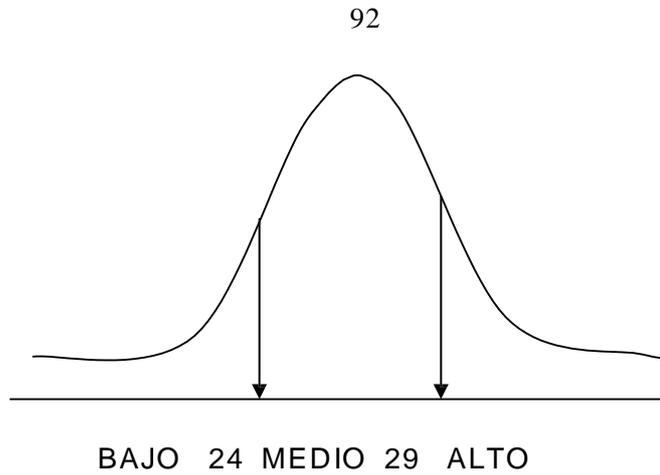
$$b = x + 0.75 (\text{DS})$$

$$a = 26.3 - 0.75 (3.17)$$

$$b = 26.3 + 0.75 (3.17)$$

$$a = 23.92$$

$$b = 28.67$$



INTERVALOS:

- Alto: 30 puntos
- Medio: 24 – 29 puntos
- Bajo: 6 – 23 puntos

Relación con la Autoridad

Se determinó el promedio

$$\text{Promedio} = 23.56$$

Se calculó la varianza

$$\text{Varianza} = 22.60$$

Se calculó la desviación estándar (DS)

$$\text{DS} = 4.75$$

Se establecieron los valores de a y b

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

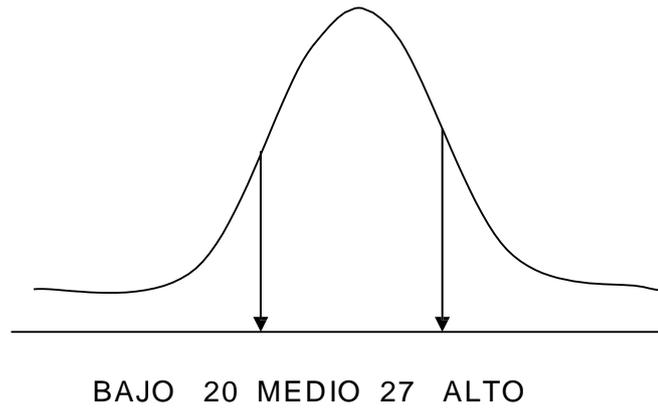
$$b = x + 0.75 (\text{DS})$$

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

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

$$a = 19.99$$

$$b = 27.12$$

**INTERVALOS:**

Alto: 28 – 30 puntos

Medio: 20 – 27 puntos

Bajo: 6 – 30 puntos

3.4.2 Determinación de la Validez del Instrumento:

Se calculó la validez y confiabilidad del instrumento en la población (26 enfermeras asistenciales), usándose los siguientes coeficientes.

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

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

Donde:

N: Tamaño del conjunto x e y

$\sum x$: sumatoria de puntajes simples de la variable x.

$\sum y$: Sumatoria de puntajes simples de la variable y.

$\sum y^2$: sumatoria de puntajes al cuadrado de los puntajes de la variable y

$\sum x^2$: sumatoria de puntajes al cuadrado de los puntajes de la variable x

rx_y: 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
01	0.17	13	0.22
02	0.3	14	0.32
03	0.4	15	0.39
04	0.27	16	0.27
05	0.46	17	0.49
06	0.08 *	18	0.58
07	0.52	19	0.16
08	0.21	20	0.57
09	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 elimine el ítem n^o 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
01	0.36	19	0.28
02	- 0.0004 *	20	0.3
03	0.55	21	0.66
04	0.35	22	0.44
05	0.17	23	0.33
06	0.45	24	0.4
07	0.38	25	0.39
08	0.25	26	0.2
09	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^o 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.

3.4.3 Determinación 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

K : Número de Ítems

S_i : Varianza de la diferencia de los puntajes impares y pares

S_x : Varianza de la escala

Obteniéndose los siguientes resultados:

Coeficiente de Confiabilidad	Variables	
	Motivación	Satisfacción Laboral
•Alfa de Crombach	0.72	0.84

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 resultante fue de 0.72, el instrumento del presente estudio es altamente confiable y válido.

CUESTIONARIO DE MOTIVACION:

Preguntas Positivas	5	4	3	2	1
Preguntas Negativas	1	2	3	4	5

N° ITEM	Dimensión	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	Importancia o 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	Importancia o 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	Importancia o Significado	1	2	3	4	5
20	Autonomía	5	4	3	2	1
21	Identidad	5	4	3	2	1
22	Importancia o Significado	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

Preguntas Positivas	5	4	3	2	1
Preguntas Negativas	1	2	3	4	5

N° ÍTEM	Factores	Puntuación				
		5	4	3	2	1
1	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
2	Beneficios Laborales	1	2	3	4	5
3	Relaciones Interpersonales	5	4	3	2	1
4	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
5	Desempeño de Tareas	5	4	3	2	1
6	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
7	Beneficios Laborales	1	2	3	4	5
8	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
9	Relaciones Interpersonales	5	4	3	2	1
10	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
11	Desempeño de Tareas	5	4	3	2	1
12	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
13	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
14	Beneficios Laborales	5	4	3	2	1
15	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
16	Relaciones Interpersonales	1	2	3	4	5
17	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
18	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
19	Desempeño de Tareas	1	2	3	4	5
20	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
21	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
22	Beneficios Laborales	5	4	3	2	1
23	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
24	Relaciones Interpersonales	5	4	3	2	1
25	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
26	Desempeño de Tareas	1	2	3	4	5
27	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
28	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
29	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
30	Desempeño de Tareas	5	4	3	2	1
31	Relación con la Autoridad	1	2	3	4	5
32	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
33	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
34	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
35	Desempeño de Tareas	5	4	3	2	1
36	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1

3.5 TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN

DE DATOS:

Para el estudio se realizó los siguientes procedimientos:

- Se solicitó permiso a la dirección del Hospital.
- Se Identificó a la población de estudio.
- Se solicitó el consentimiento informado de la población en estudio.

- Se aplicó el instrumento de estudio para la toma de datos.
- Se tabulo y evaluó los datos.
- Se Ingresó los datos al SPSS y Excel.
- Se elaboró tablas de distribución de frecuencia y contingencia, mostrando los datos en porcentajes y gráficos.
- Se Interpretó los datos según los resultados, confrontando con otros trabajos similares o con la base teórica disponible.
- Se ejecutó el informe final.

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

RECOLECCIÓN DE DATOS:

Se consideraran las siguientes fases:

- **Revisión de los datos**, donde se tomará en cuenta el control de calidad de los datos.
- **Codificación de los datos**. Se tabulará la información creando etiquetas de valor de acuerdo a las respuestas esperadas.
- **Clasificación de los datos**, Se realizará la clasificación de la información de acuerdo al tipo de variables y sus escalas de medición.
- **Presentación de datos**. Se presentara la información en tablas simples y mixtas, así como en gráficos estadísticos.

ANÁLISIS DE DATOS:

Para el procesamiento de la información se aplicaran las siguientes etapas:

- **Elaboración de la matriz de datos:** En la primera etapa se construirá la base de datos que será elaborada en el paquete estadístico SPSS V-22 IBM y en la Hoja de cálculo Excel.
- **Análisis descriptivos:** Se realizarán tablas de frecuencia simples y mixtas, además de los gráficos respectivos, para las variables cuantitativas como puntajes de respuesta a la encuesta, edad, se realizarán análisis de tendencia central y dispersión.
- **Análisis Inferenciales (Estadística inferencial):** Por el tipo de variables de estudio a contrastarse en la hipótesis, se utilizará la prueba de T de Studen.

CAPITULO IV

RESULTADOS

En cuanto al perfil biosocial de los 26 profesionales de Enfermería que hace un 100%, el 25(96.1%) son de sexo femenino y 1(3.8%) de sexo masculino, con respecto a la edad se puede decir que de 26 enfermeras, 6(23%) tiene entre 20 a 27 años de edad, 8(30.7%) tienen entre 28 a 35 años de edad, 7(26.9%) se encuentra entre los 36 a 43 años de edad finalmente 5(19.2%) tienen entre 44 a más años de edad;. En relación a su condición laboral tenemos que 11(42.3%) son contratadas y 15(57.6%) son personal nombrado. Teniendo en cuenta el tiempo que laboran en el servicio tenemos que 12(46.1%) se encuentran entre 1 a 7 años, 9(34.6%) están entre 8 a 14 finalmente 5(19.2%) tienen 15 a más años.

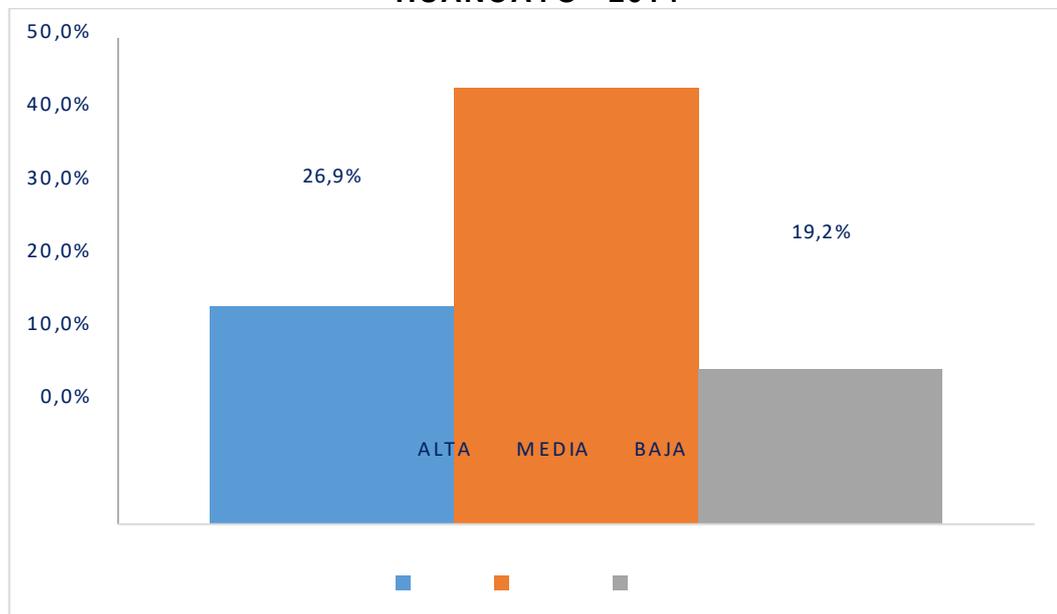
Por lo tanto podemos deducir que la población de profesionales de Enfermería en estudio se caracteriza por que la mayoría son de sexo femenino, que se encuentra entre los 28 a 35 años de edad perteneciente a la etapa de vida adulto joven, de condición laboral nombrada y un tiempo de servicio entre 1 a 7 años.

CUADRO N° 01
NIVEL DE MOTIVACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN.
HUANCAYO – 2014

MOTIVACION							
Alta		Media		Baja		Total	
N	%	N	%	N	%	N	%
7	26.9	14	53.8	5	19.2	26	100

Fuente: Instrumento aplicado a los profesionales de Enfermería – HRDMI “EL CARMEN” - 2014

GRÁFICO N° 01
NIVEL DE MOTIVACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN.
HUANCAYO - 2014



Fuente: Instrumento aplicado a los profesionales de Enfermería – HRDMI “EL CARMEN” - 2014

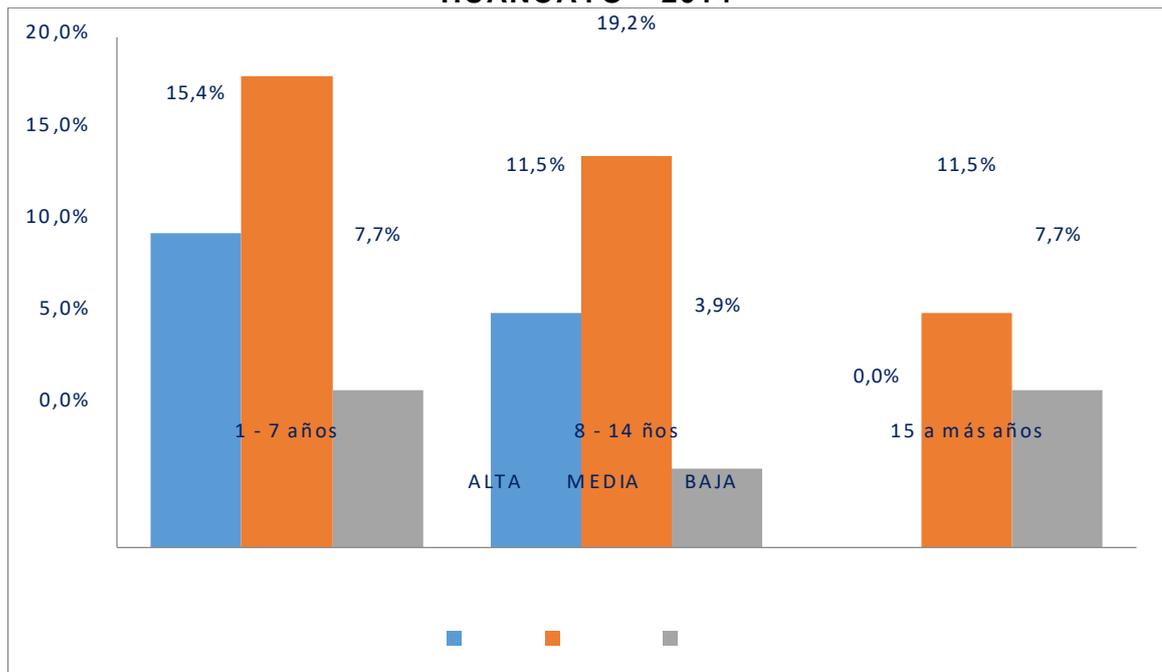
Respecto al nivel de motivación del profesional de Enfermería de 26(100%), 14(53.8%) presentan un nivel de motivación media, 7(26.9%) motivación alta y 5(19.2%) motivación baja.

CUADRO N° 02
NIVEL DE MOTIVACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN.
SEGÚN AÑOS DE SERVICIO
HUANCAYO – 2014

Años de servicio	Motivación							
	Alta		Media		Baja		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1 – 7 años	4	15.4	6	23.1	2	7.69	12	46.2
8 – 14 años	3	11.5	5	19.2	1	3.85	9	34.6
15 a más años	0	0	3	11.5	2	7.69	5	19.2
TOTAL	7	26.9	14	53.8	5	19.2	26	100

Fuente: Instrumento aplicado a los profesionales de Enfermería – HRDMI "EL CARMEN" - 2014

GRÁFICO N° 02
NIVEL DE MOTIVACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN.
SEGÚN AÑOS DE SERVICIO
HUANCAYO – 2014



Fuente: Instrumento aplicado a los profesionales de Enfermería – HRDMI "EL CARMEN" - 2014

Respecto a los años de servicio se evidenció que a mayor tiempo de servicio (15 a 21 años) menor nivel de motivación, mientras a menor tiempo de servicio (1 a 7 años) mayor nivel de motivación se explica este aspecto la influencia de la condición laboral y al trabajo rutinario que realiza el personal por la edad ya que se siente cansada que solo espera jubilarse.

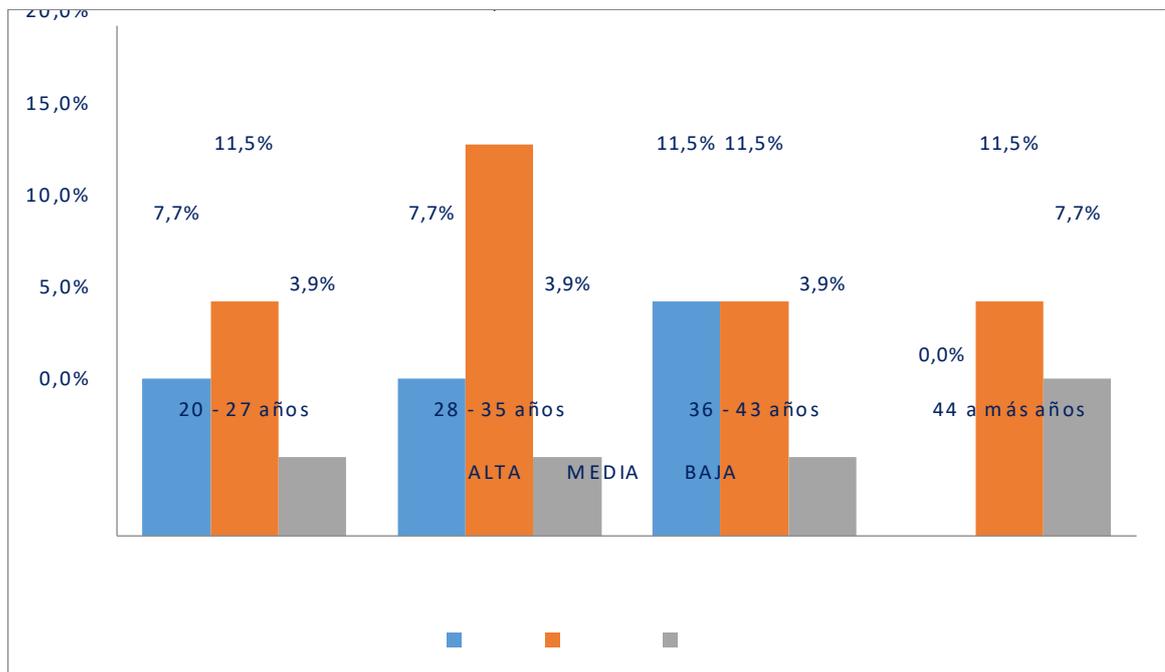
CUADRO N° 03
NIVEL DE MOTIVACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN.
SEGÚN EDAD DEL PERSONAL
HUANCAYO – 2014

Años la edad del personal	Motivación							
	Alta		Media		Baja		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
20 - 27 años	2	7.69	3	11.5	1	3.85	6	23.1
28 – 35 años	2	7.69	5	19.2	1	3.85	8	30.8
36 – 43 años	3	11.5	3	11.5	1	3.85	7	26.9
44 a más años	0	0	3	11.5	2	7.69	5	19.2
TOTAL	7	26.9	14	53.8	5	19.2	26	100

Fuente:

Instrumento aplicado a los profesionales de Enfermería – HRDMI "EL CARMEN" - 2014

GRÁFICO N° 03
NIVEL DE MOTIVACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN.
SEGÚN EDAD DEL PERSONAL
HUANCAYO – 2014



Fuente: Instrumento aplicado a los profesionales de Enfermería – HRDMI "EL CARMEN" - 2014

En relación a la edad se tiene que en los profesionales de 36 a 43 años presentan un nivel de motivación alta (11.5%), de 28 a 35 presentan un nivel de motivación medio(19.2%) y los profesionales que están entre los 44 a más años tienen una motivación baja(7.7%), se explica que el profesional joven desea de su trabajo tener

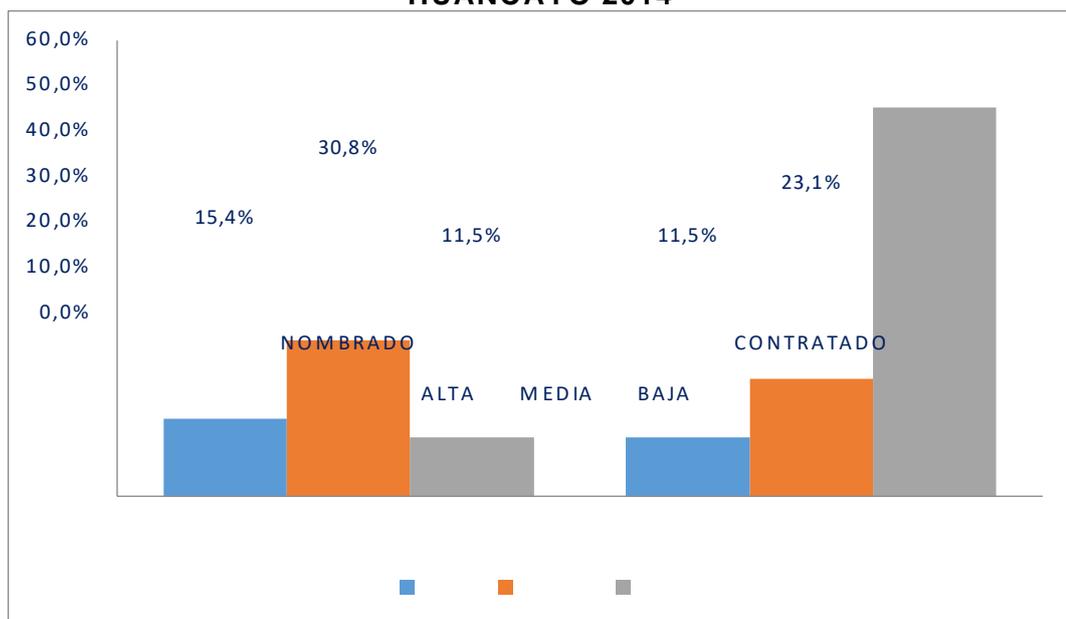
la oportunidad de hacer alguna aportación, el carácter interesante del puesto, la autoexpresión y la libertad para tomar decisiones así también la necesidad de desarrollo profesional que le pueda brindar su centro laboral, por lo que se requiere que el Departamento de Enfermería implemente acciones para elevar las expectativas de los profesionales así como, fortalecer la motivación alta con la participación de los profesionales en los procesos de innovación.

CUADRO N° 04
NIVEL DE MOTIVACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN.
SEGÚN CONDICIÓN LABORAL
HUANCAYO 2014

Condicion Laboral	Motivación							
	Alta		Media		Baja		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Nombrado	4	15.4	8	30.8	3	11.5	15	57.7
Contratado	3	11.5	6	23.1	2	7.69	11	42.3
TOTAL	7	26.9	14	53.8	5	19.2	26	100

Fuente: Instrumento aplicado a los profesionales de Enfermería – HRDMI "EL CARMEN" - 2014

GRÁFICO N° 04
NIVEL DE MOTIVACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN.
SEGÚN CONDICIÓN LABORAL
HUANCAYO 2014



Fuente: Instrumento aplicado a los profesionales de Enfermería – HRDMI "EL CARMEN" - 2014

En relación al nivel de motivación según condición laboral el profesional nombrado presenta una motivación alta y media en relación a las contratadas debido a que gozan de los beneficios sociales.

Es importante relevar que la motivación entendida como el grado de disposición para realizar alguna tarea, función y/o meta el cual afecta directamente el desempeño del trabajador evidenciándose en la calidad, eficiencia y equidad de la atención de salud prestada a los pacientes. 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, ausentismo y/o rotación del personal.

En el estudio "Motivación y Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño" llevado a cabo en el año 2003 en donde el 50% de las enfermeras se sienten poco motivadas seguido de un 20% de las enfermeras están motivadas. Por consiguiente se evidencia similitudes en los resultados hallados en el presente trabajo.

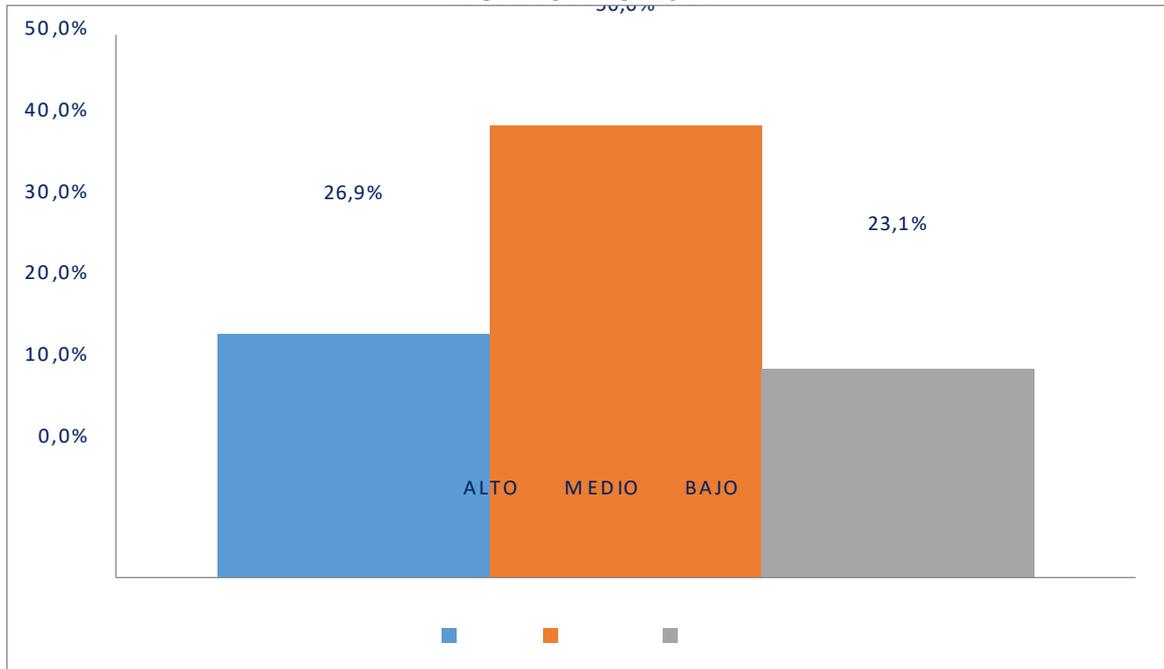
Por lo tanto se puede concluir que el 57.8% de los profesionales de Enfermería presentan un nivel medio de Motivación, siendo un indicador de alerta por lo que pueda verse afectado la disposición del profesional de abocarse a su tareas e influir en su desempeño, así también en la calidad y eficiencia de la atención de salud prestada.

CUADRO N° 05
NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN.
HUANCAYO 2014

SATISFACCION LABORAL							
Alta		Media		Baja		Total	
N	%	N	%	N	%	N	%
7	26.9	13	50	6	23.1	26	100

Fuente: Instrumento aplicado a los profesionales de Enfermería – HRDMI “EL CARMEN” - 2014

GRAFICO N° 05
NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN.
HUANCAYO 2014



Fuente: Instrumento aplicado a los profesionales de Enfermería – HRDMI “EL CARMEN” - 2014

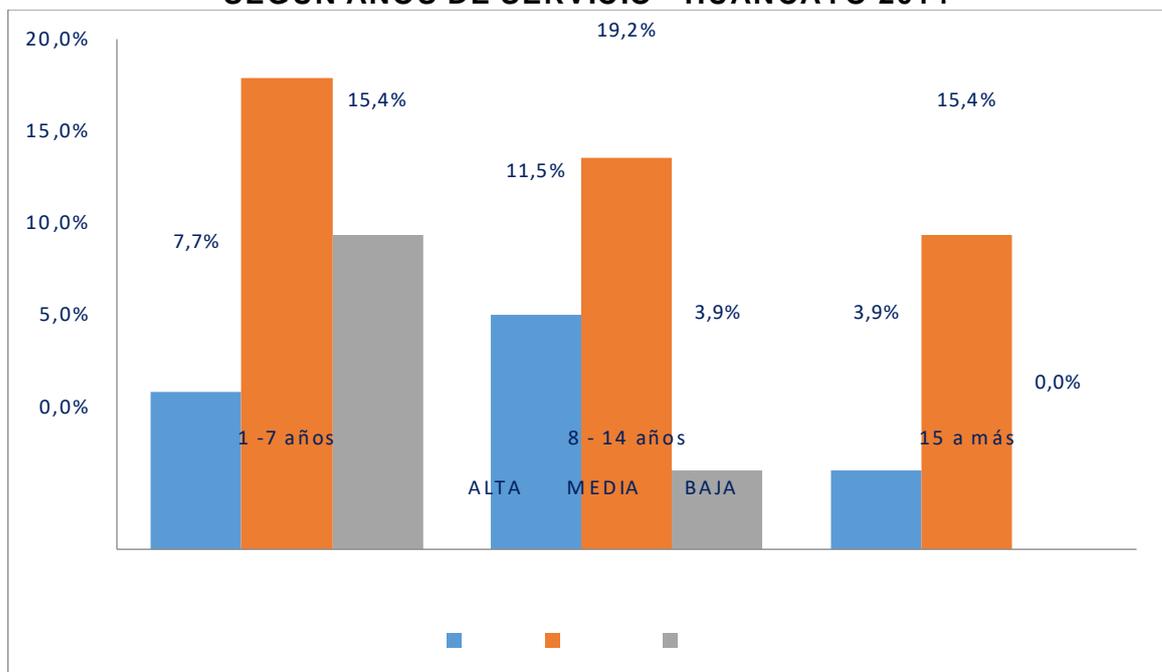
En cuanto al nivel de satisfacción laboral del profesional de Enfermería de 26(100%), 6(23%) presentan un nivel bajo de satisfacción laboral, 13(50%) tienen un nivel medio y 7 enfermeras (26.9%) presentan un nivel alto.

CUADRO N° 06
NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN.
SEGÚN AÑOS DE SERVICIO - HUANCAYO 2014

Años de servicio	Satisfacción Laboral							
	Alta		Media		Baja		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
1 – 7 años	2	7.69	6	23.1	4	15.4	12	46.2
8 – 14 años	3	11.5	5	19.2	1	3.85	9	34.6
15 a más años	1	3.85	4	15.4	0	0	5	19.2
TOTAL	6	23.1	15	57.7	5	19.2	26	100

Fuente: Instrumento aplicado a los profesionales de Enfermería – HRDMI “EL CARMEN” - 2014

GRAFICO N° 06
NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN.
SEGÚN AÑOS DE SERVICIO - HUANCAYO 2014



Fuente: Instrumento aplicado a los profesionales de Enfermería – HRDMI “EL CARMEN” - 2014

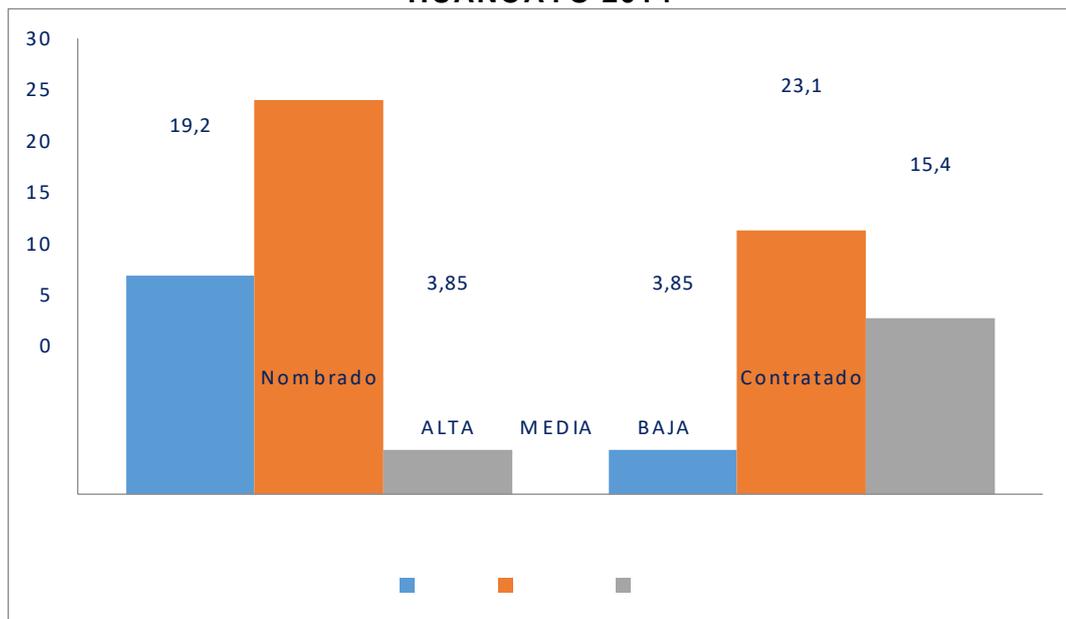
De acuerdo al tiempo de servicio se evidenció que a menor tiempo (1- 7 años) mayor es la insatisfacción laboral mientras que a mayor tiempo de servicio (15 a más años) menor insatisfacción laboral explicándose éste último en que los profesionales jóvenes desean obtener mayor desarrollo profesional y personal y por tanto son mayores sus expectativas y los de mayor tiempo de servicio se sienten conformes con lo que tienen.

CUADRO N° 07
NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN.
SEGÚN CONDICIÓN LABORAL
HUANCAYO 2014

Condición Laboral	Satisfacción Laboral							
	Alta		Media		Baja		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Nombrado	5	19.2	9	34.6	1	3.85	15	57.7
Contratado	1	3.85	6	23.1	4	15.4	11	42.3
TOTAL	6	23.1	15	57.7	5	19.2	26	100

Fuente: Instrumento aplicado a los profesionales de Enfermería – HRDMI “EL CARMEN” – 2014

GRÁFICO N° 07
NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN.
SEGÚN CONDICIÓN LABORAL
HUANCAYO 2014



Fuente: Instrumento aplicado a los profesionales de Enfermería – HRDMI “EL CARMEN” - 2014

En relación al nivel de satisfacción laboral según condición laboral el profesional nombrado presentan una satisfacción media con tendencia a alta en cambio el profesional contratado tiene una satisfacción media con tendencia a baja; esta diferencia está dada por lo beneficios laborales que goza cada grupo.

Según los estudios titulados “Motivación y Nivel de Satisfacción Laboral de las enfermeras en el Servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño” realizado en el año 2003 en el cual llegaron a la conclusión que 40% de las enfermeras no están satisfechas, 25% ligeramente satisfechas y 25% entre satisfechas y mayormente satisfechas por lo tanto existen similitudes en los resultados hallados en este trabajo. Asimismo en el estudio titulado “Identidad Profesional y su relación con la Satisfacción Laboral en las enfermeras asistenciales nombradas que laboran en el hospital Nacional Arzobispo Loayza” realizado en el año 2004 se obtuvo que 52.2% de las enfermeras nombradas presentaron un nivel medio de satisfacción laboral por lo que no se encuentra ninguna variación en los resultados hallados en el cual predomina el nivel medio de satisfacción laboral en los profesionales de Enfermería.

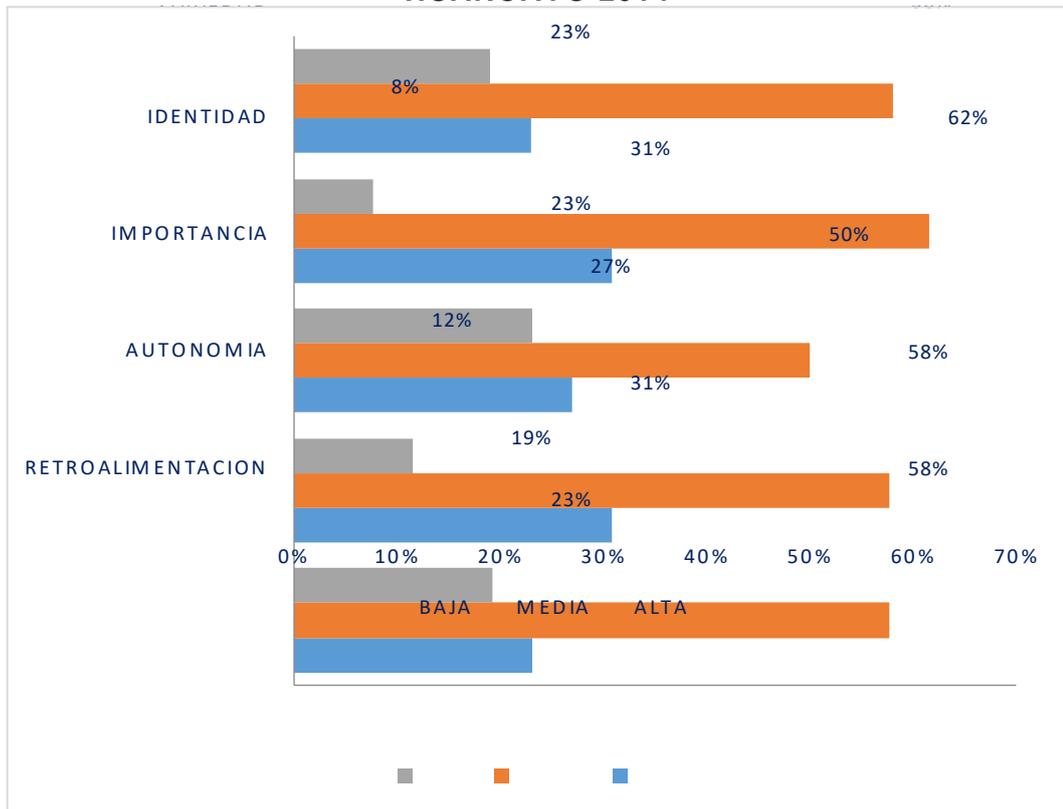
Por lo expuesto, se puede concluir que 13 (50%) de los profesionales de Enfermería presentan un nivel medio seguido 7 (26.9%) de satisfacción laboral alto y bajo 6 (23%) por lo que es de vital importancia incrementar la satisfacción media asimismo fortalecer y mantener el nivel alto de satisfacción laboral 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 esta profesión debido a que se tiene personas a cargo en donde velamos por su salud física y mental para ello se debe estar bien y satisfechas con su trabajo a fin de brindar atención de calidad

**CUADRO N°08
NIVEL DE MOTIVACIÓN Y SUS DIMENSIONES
EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN.
HUANCAYO 2014**

Dimensiones	MOTIVACION							
	Alta		Media		Baja		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
RETROALIMENTACION	6	23.08	15	57.69	5	19.23	26	100
AUTONOMIA	8	30.77	15	57.69	3	11.54	26	100
IMPORTANCIA	7	26.92	13	50.00	6	23.08	26	100
IDENTIDAD	8	30.77	16	61.54	2	7.69	26	100
VARIEDAD	6	23.08	15	57.69	5	19.23	26	100

Fuente: Instrumento aplicado a los profesionales de Enfermería – HRDMI “EL CARMEN” - 2014

**GRAFICO N°08
NIVEL DE MOTIVACION Y SUS DIMENSIONES
EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERIA
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN.
HUANCAYO 2014**



Fuente: Instrumento aplicado a los profesionales de Enfermería – HRDMI “EL CARMEN” - 2014

En el presente gráfico nos presenta el nivel de motivación en cada uno de sus dimensiones observándose que en todas las dimensiones existe un nivel de motivación media oscilando entre 50% a 62%, resultados distantes a los niveles

altos que se encuentran entre 23% a 31% y el nivel bajo cae entre 8% y 23%.Apreciándose que no existe aproximaciones entre los niveles de motivación media con la alta y baja.

Es preciso destacar que las dimensiones sobre identidad y autonomía muestran significativamente niveles de motivación media, la primera **identidad con la tarea** explica que los profesionales 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. Respecto a la **autonomía**, los profesionales experimentan que la responsabilidad asumida por su trabajo les facilita tomar decisiones con grados de libertad de acuerdo a sus competencias, lo cual incrementa su nivel de motivación.

Las dimensiones que se encuentran con un nivel de motivación bajo son la **retroalimentación, importancia y variedad de la tarea** que se explican respectivamente, la primera por el estilo de supervisión que no reconoce el esfuerzo ni incentiva el desarrollo, al no brindar información sobre las potencialidades y/o debilidades del profesional de Enfermería a su cargo. Referente a la **importancia de la tarea**, está dado por el bienestar que genera en los pacientes, las acciones que realizan, identificándose que el profesional de Enfermería destaca la importancia de su trabajo y/o labor en el paciente, así como en el desarrollo de su servicio y hospital. En cuanto a la dimensión **variedad de la tarea**; los ítems que calificaron están referidos a que las demandas del trabajo son altamente rutinarias y predecibles, así consideran que muchas veces el trabajo es bastante simple y repetitivo, lo que constituye áreas críticas a fortalecer para evitar la monotonía y rutina que causa fatiga en el profesional.

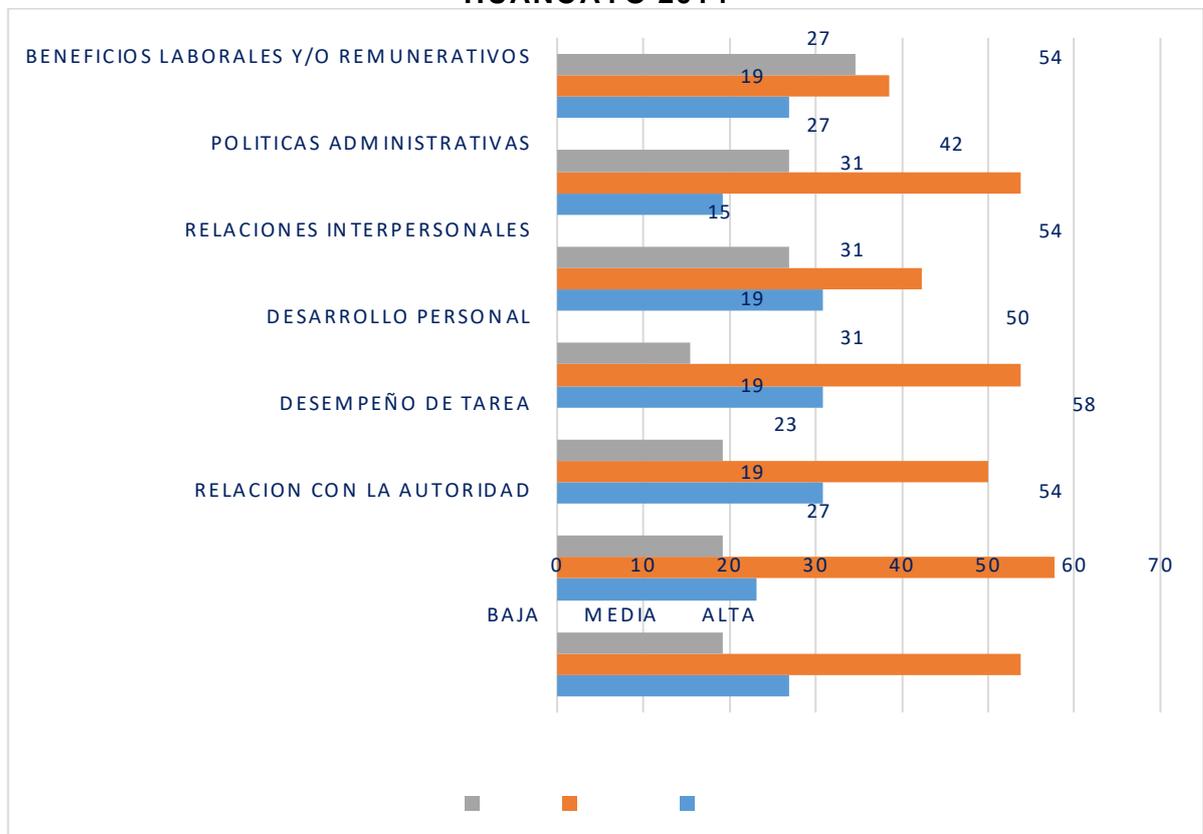
Por tanto, al predominar la motivación media en las 3 primeras dimensiones (variedad, identidad y autonomía) se verá afectado el concepto que tiene el trabajador sobre lo valioso y digno de su trabajo, lo cual se reflejará en el desempeño de sus funciones y en su responsabilidad con respecto a los resultados, aspectos que deben ser tomados en consideración durante el proceso de cambio en la organización del trabajo de Enfermería.

CUADRO N°09
NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN FACTORES
DETERMINANTES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN.
HUANCAYO 2014

Factores Determinantes	SATISFACCION							
	Alta		Media		Baja		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
RELACION CON LA AUTORIDAD	7	26.9	14	53.8	5	19.2	26	100
DESEMPEÑO DE TAREA	6	23.1	15	57.7	5	19.2	26	100
DESARROLLO PERSONAL	8	30.8	13	50.0	5	19.2	26	100
RELACIONES INTERPERSONALES	8	30.8	14	53.8	4	15.4	26	100
POLITICAS ADMINISTRATIVAS	8	30.8	11	42.3	7	26.9	26	100
BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS	5	19.2	14	53.8	7	26.9	26	100
CONDICIONES FISICAS Y/O CONFORT	7	26.9	10	38.5	9	34.6	26	100

Fuente: Instrumento aplicado a los profesionales de Enfermería – HRDMI “EL CARMEN” - 2014

GRÁFICO N°09
NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN FACTORES
DETERMINANTES DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA
HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN.
HUANCAYO 2014



Fuente: Instrumento aplicado a los profesionales de Enfermería – HRDMI “EL CARMEN” – 2014

En el presente gráfico se evidencia que en los 7 factores determinantes de la satisfacción laboral predomina el nivel medio oscilando entre 39% a 58%, en cuanto al nivel bajo está entre 15% a 35%, seguido del nivel alto que esta entre 19 a 31%; apreciándose diferencias significativas entre el nivel medio y el nivel alto y bajo de la satisfacción.

Destacan las dimensiones **Desempeño de tareas**, **Relación con la autoridad** y **Beneficios laborales y remunerativos** como nivel de satisfacción laboral medio, que a continuación se explican; en la primera dimensión el profesional se siente útil y complacido con la labor que realiza evidenciándose vocación e identidad en los profesionales; **Relación con la autoridad** se identifica la apreciación positiva del profesional acerca de la relación con su jefe inmediato, explicitado en un trato cordial y la valoración del esfuerzo por su trabajo. Por último en la dimensión **Beneficios laborales y/o remunerativos** los ítems están relacionados con la aceptabilidad del sueldo, sin que ello permita cubrir sus expectativas económicas, lo cual refleja la autoestima del personal reflejado esencialmente en la satisfacción de necesidades básicas, percepción que influye en lo que debe dar a su trabajo y por ende en la productividad del mismo.

Las dimensiones que destacan en el nivel alto de satisfacción son **Relaciones interpersonales**, **Desarrollo personal** y **Políticas administrativas**, la primera comprende los aspectos relacionados al agrado de trabajar con sus compañeros y al entorno laboral creado por ellos, siendo importante porque cuando el profesional se siente a gusto su contribución es mayor, permitiendo la confianza, credibilidad y responsabilidad en el grupo. Acerca del **Desarrollo personal** comprendió las sensaciones de bienestar que experimentan al hacer el trabajo y el gusto por los resultados que le generan realización personal y profesional. En cuanto a las

Políticas administrativas los aspectos relacionados son el horario de trabajo, el reconocimiento al esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias.

Por último en el factor **Condiciones físicas y confort del trabajo** los niveles de satisfacción son bajo debido a la falta de recursos e inmuebles para la realización de sus labores. Por lo que se debe destacar que las condiciones físicas y/o materiales es una preocupación primordial de los profesionales de Enfermería por ser medios que facilitan el desarrollo de las labores cotidianas siendo un indicador de eficiencia en el desempeño que beneficia la calidad de atención.

En general se concluye en los 7 factores determinantes de la satisfacción laboral predomina el nivel medio destacando las dimensiones Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de nivel medio, las dimensiones Relaciones interpersonales, Desarrollo personal y Políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor Condiciones físicas y/o confort del trabajo presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alto y bajo siendo importante incrementar y fortalecer los niveles de satisfacción encontrados a fin de afianzar el compromiso de los profesionales con su trabajo el cual repercutirá en la calidad de atención prestada.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis

Ho : No existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del Profesional de Enfermería

Hi : Existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del Profesional de Enfermería.

Para comprobar la hipótesis planteada, se utilizó la prueba estadística Ji

– Cuadrado el cual menciona:

$$X^2 = \sum \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

O_i representa las frecuencias observadas para la i-ésima categoría de la variable de interés, que es obtenido de la muestra.

E_i representa las frecuencias esperadas para la i – ésima categoría dado que **Ho** es verdadero, que se obtiene al dividir el producto de los totales marginales (fila y columna).

Grado de libertad

Está dado por:

n1= Numero de filas

n2= Número de columnas

Para nuestro caso $gl = (3 - 1) (3-1) = 4$

Obteniéndose:

X^2 Tabulado= 9.488 X^2 Calculado= 24.36 Grados de libertad =4

Ho se rechazará si X^2 Calc. $\geq X^2$ Tab.; obteniéndose como **X^2 calculado** el valor 24.36, lo cual permitió decidir rechazar la hipótesis nula, es decir existe

evidencia suficiente para afirmar que hay relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral con un nivel de 95% de confianza.

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 relevar que el Departamento de Enfermería requiere implementar estrategias para elevar la motivación entendiendo que ello repercute en la satisfacción laboral que experimentan los profesional 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.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

En cuanto al perfil biosocial de los 26 profesionales de Enfermería que hace un 100%, el 25(96.1%) son de sexo femenino y 1(3.8%) de sexo masculino, con respecto a la edad se puede decir que de 26 enfermeras, 6(23%) tiene entre 20 a 27 años de edad, 8(30.7%) tienen entre 28 a 35 años de edad, 7(26.9%) se encuentra entre los 36 a 43 años de edad finalmente 5(19.2%) tienen entre 44 a mas años de edad;. En relación a su condición laboral tenemos que 11(42.3%) son contratadas y 15(57.6%) son personal nombrado. Teniendo en cuenta el tiempo que laboran en el servicio tenemos que 12(46.1%) se encuentran entre 1 a 7 años, 9(34.6%) están entre 8 a 14 finalmente 5(19.2%) tienen 15 a más años.

Estas características de la población en estudio son similares a las encontradas en el trabajo de investigación realizado por SHEILA MELISA VÁSQUEZ SOSA (8).

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 (12) 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 (8) 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 (12) 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 (8) 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 (12) 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 (8) 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 (12) 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 (8) 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 (12) 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 (8) la dimensión retroalimentación sobre el desempeño muestra niveles de motivación medio.

Por tanto, al predominar la motivación media lo contempla más del 50% de trabajadores 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.

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 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.

Algo similar se pudo evidenciar en el nivel de satisfacción laboral, donde la satisfacción media lo contempla más del 50% de trabajadores en los 5 primeros factores (beneficios laborales, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de la tarea y relación con la autoridad), todo ello 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 comparación con otros estudios realizados encontramos ciertas similitudes.

Susana Moya Mler (5), 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.

Viviana Calderón Molina; Sedali Solis Agüero (6). Las condiciones laborales que son motivantes para la mayoría del personal entrevistado son horario de trabajo, trabajo que realiza, en 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 (7), 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 (8). Los profesionales de enfermería tienen un nivel de motivación medio.

Zenia Mauricia Torres Ruiz (9). 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 (10). El mayor porcentaje de las enfermeras se sienten poco motivadas.

Si la motivación es aquello que impulsa a realizar algo (1), 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 (13) y McClelland (13), ya que es importante conocer el nivel jerárquico de sus necesidades y los factores motivadores que lo impulsan en el trabajo para establecer estímulos en estos, a su vez debe existir un equilibrio entre los factores higiénicos y motivadores, Herzberg (14).

Si tenemos en cuenta las teorías del proceso de la motivación Vroom (13), Locke (13) y Adams (13). 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 (15) refieren que la motivación es intrínseca (17), 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 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.

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.

Es por ello que se descarta la hipótesis nula (No existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del Profesional de Enfermería) y se acepta la hipótesis alterna (Existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del Profesional de Enfermería): Se puede apreciar que no se contrasta los resultados obtenidos con la vida real.

CONCLUSIONES

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

- Las/os profesionales de Enfermería (53.8%); 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 (50%) 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 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.
- 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 Regional Docente Materno Infantil El Carmen, 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.

RECOMENDACIÓN

Las recomendaciones del presente estudio son:

- Que el Departamento de Enfermería del Hospital Regional Docente Materno Infantil El Carmen utilice la información del presente estudio para implementar el proceso de gestión de recursos humanos, que considere estrategias orientadas a superar las dimensiones que se encuentran con un nivel medio de motivación, así como, los factores que determina la satisfacción laboral del profesional de enfermería.
- Cada servicio debe contar con su manual de organización y funciones, guía de procedimientos y protocolos de atención al paciente de tal manera que le permita al trabajador conocer sus actividades y/o tareas para organizarlas, todo esto en un clima organizacional adecuado, evitando de esta manera la rutina.
- Cada servicio debe contar con un plan operativo, el trabajador debe conocer la misión, visión y metas del servicio. Mensualmente se debe dar a conocer la producción del servicio de tal manera que permita analizar el cumplimiento de metas y replantear las estrategias.
- Teniendo en cuenta que la razón de ser del personal de enfermería es el usuario externo, se debe realizar encuestas de calidad de atención por servicio, otorgando resoluciones de felicitación a los más destacados.
- Es necesario que la dimensión retroalimentación sea problematizada entre las/ os profesionales de Enfermería y la Supervisión por ser un punto débil respecto a la frecuencia, calidad y veracidad de la información sobre el desempeño del personal a su cargo.

- Mejorar a través de talleres la calidad de las relaciones interpersonales entre cada profesional y sus superiores, así como la confianza, el respeto y la consideración.
- Fortalecer la calidad profesional y de asistencia mediante la capacitación y actualización permanente, que sirve a si vez de estímulos para los mismos profesionales.
- Que el entorno laboral y el ambiente en general sea cómodo y acogedor; pues el profesional pasa la tercera parte de su vida. Así también facilitar los materiales necesarios para la atención del paciente.
- Realizar estudios de enfoque cualitativo en el que se tome en cuenta las expectativas.
- Las jefaturas de servicio deben implementar un plan de incentivos dirigido al trabajador por su buen desempeño teniendo en consideración sobre todo las resoluciones de reconocimiento y pasantías en otros EESS.

BIBLIOGRAFÍA

1. Aguilar T., Reyna P. Nivel De Motivación Laboral En El Personal De Enfermería Del Hospital General De Zona N°. 2, Con Medicina Familiar Del Imss En La Ciudad Y Puerto De Salina, Cruz Oaxaca [Tesis Doctoral]. México: Universidad Mesoamericana; 2008.
2. Álvarez B., M. Motivación Laboral En Un Servicio De Urgencias Hospitalario. Hospital De Cabueñes De Gijón. Revista Enfermería Clínica. 2003; Volumen 13 N°. 1:16-25.
3. Arana, W. Diseño Y Validación De Un Modelo Para La Identificación Y Medición De Los Factores Motivacionales De Los Trabajadores Según La Teoría De Frederick Herzberg. [Tesis De Magister]. Lima Perú: Universidad Nacional Mayor De San Marcos; 2004.
4. Aranzadi & Thomson. Recursos Humanos. Hay Group. Sap. España: Editorial Aranzadi S.A. 4ta Ed. Navarra; 2003 P. 1071, 1072, 1073, 1077, 1078, 1209, 1211 Y 1215.
5. Asenjo, M. Gestión Hospitalaria E Incentivación Del Personal. Revista Todo Hospital. Barcelona. España. 1993 N° 100.
6. Briseño C, Fernández A Y Herrera N. Satisfacción Laboral En El Personal De Enfermería Del Sector Público. Revista Electrónica De Medicina Intensiva. Abril 2005. Provincia De Tucumán. Argentina. Artículo N° 30 Volumen 5 N°. 4.
7. Calderón, V; Solís, S. Influencia De Las Condiciones Laborales En La Motivación Del Personal Del Área De Salud De Montes De Oca Y Recomendaciones Para El Diseño De Un Plan Formal De Incentivos. Sucre San José, Costa Rica; 2008.
8. Estévez G., Nuñez G., Fariña, E., Marrero C. Y Hernández M. Determinantes De La Satisfacción Laboral En Centros Geriátricos. Revista Española De Geriatria Y Gerontología. Órgano Oficial De La Sociedad Española De Geriatria Y Gerontología. España; 2007. Issn 0211-139, Vol. 42, N° 5 2007. Pp. 285-292.
9. Fernández, B Y Paravic K. Nivel De Satisfacción Laboral En Enfermeras De Hospitales Públicos Y Privados En La Provincia De Concepción. Revista Ciencia Y Enfermería. Chile; 2007. Volumen 9 N°. 2. Documento Web.
10. Flores, D. Guerrero, R. Relación Entre Motivación Y Satisfacción Laboral De La Enfermera Asistencial. Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Perú: Universidad Peruana Unión; 2007. Formato Apa – Quinta Edición. Extraído El 26 De Abril Del 2014

Desde

[Http://Facultad.Usfq.Edu.Ec/Cornellm/Academic%20documents/Apa_Edicion5.Pdf](http://Facultad.Usfq.Edu.Ec/Cornellm/Academic%20documents/Apa_Edicion5.Pdf).

11. Gálvez, M.Y Toquero. Un Estudio De La Omc Analizará La Incidencia Del Burnout Entre Los Médicos Españoles. Redacción Médica. Una Publicación Del Grupo Editorial Sanitaria; 2007. [Www.Sanitaria2000.Com](http://www.Sanitaria2000.Com).
12. Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. Metodología De La Investigación. México: Editorial Mcgraw Hill Cuarta Ed.; 2006. P. 471.
13. Jiménez, A. La Gestión De Personas En España: Una Mirada Al Pasado Y Algunas Proyecciones De Futuro. Aedipe. Asociación Española De Dirección Y Desarrollo De Personas. España; 2005. P. 38, 39, 95 Y 96.
14. Jiménez, R. Nuevos Retos En La Gestión Hospitalaria. Revista Capital Humano. N°. 76 De Marzo. España; 1995. P. 44.
15. La Torre, M. Modelo Europeo De Calidad Total. Revista De Información Trimestral Del Hospital De Basurto. Bilbao. N°.28.
16. Legusquiza, L. Motivación Y Nivel De Satisfacción Laboral De Las Enfermeras En El Servicio De Infectología Y Neumología Del Instituto De Salud Del Niño. Lima; 2003.
17. López J . La Motivación Laboral Y Gestión De Recursos Humanos En La Teoría De Frederick Herzberg. Gestión En El Tercer Milenio. Revista De Investigación De La Facultad De Ciencias Administrativas De La Universidad Nacional Mayor De San Marcos. Lima Perú; 2005. Volumen 8, N° 15.
18. Luecke R. Gestión Del Desempeño. Evalúe Y Mejore La Eficacia De Sus Colaboradores. Serie Harvard Business Essentials. Una Guía Para Directivos Ocupados. España; 2007. Ediciones Deusto.
19. Ministerio De Salud. Documento Técnico: Política Nacional De Calidad En Salud. Rm N° 727 – 2009/ Minsa. Perú; 2009.
20. Ministerio De Salud. Norma Técnica De Salud “Categorías De Establecimientos Del Sector Salud” Nts N °021- Minsa/ Dgsp – V.03. Perú, Lima; 20011.
21. Moya S. Motivación Y Satisfacción De Los Profesionales De Enfermería En Un Área Quirúrgica. España: Universitario Marqués De Valdecilla; 2011.
22. Otero, J. Estudio De Investigación Sobre La Motivación. Editorial Lima. Perú: Universidad Mayor Nacional De San Marcos; 2000.
23. Pereira, M, Alves C Y Fávero, N. La Motivación En El Trabajo Del Equipo De Enfermería. Revista Rev. ; 2001.
24. Quevedo, Ana .Motivación Y Aprendizaje Organizacional. Artículo. Revista Entorno Empresarial. Bogotá. Colombia; 2008.

25. Ramos R. "Estrategias De Motivación Al Personal Para Mejorar La Actividad Laboral". Guatemala Usac; 2009.
26. Rincón, P. La Motivación Laboral Como Herramienta Clave Para Evitar La Rotación De Personal En Las Empresas De Servicio. Morelia, México 2006.
27. Rosenbaum, L. Cómo Motivar A Los Empleados De Hoy. México: Editorial Mcgraw Hill; 2002.
28. Ruíz, G, Cantero G Y Traveset, J. Enfermería Hacia La Calidad Integral. Xv Congreso Latinoamericano De Calidad Y Xxx Congreso Nacional De Control De Calidad. Cádiz. España; 1996.
29. Trulls, D. Necesidades Y Motivaciones Del Impulso Básico A La Autorrealización. Coordinadora Del Departamento De Recursos Personales Y Estrategias Laborales De Saff. Argentina. Editora Del Boletín De Saff; 2002.
30. Torres , Z Mauricia. Relación Entre La Motivación Al Trabajo Y El Rendimiento Laboral Del Profesional De Enfermería. Pucallpa, Perú; 2005.
31. Torres S. La Dirección Y El Desarrollo De Personas. Un Reto Para El Siglo Xxi. Madrid, España: Editorial Prentice Hall; 2005.
32. Urcola T. La Motivación Empieza Por Uno Mismo . Madrid. España: Editorial Esic; 2005. P. 180.
33. Vásquez S. Nivel De Motivación Y Su Relación Con La Satisfacción Laboral Del Profesional De Enfermería Para Su Rotación De Servicio En El Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima; 2006.

ANEXO

CUESTIONARIOID

Título de la investigación: NIVEL DE MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LAS SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA HOSPITAL REGIONAL DOCENTE MATERNO INFANTIL EL CARMEN -2014

Objetivo: Recolectar información de las características de la población y de la variable en estudio.

Responsable de la recolección de datos:

ALDANA CONTRERAS CARLOS

Instrucciones: Marcar con un aspa (X) por cada ítem.

Gracias por su colaboración.

DATOS GENERALES: Marcar con un aspa (X).

- 1.- Edad:
- 2.- Sexo: Femenino () Masculino ()
- 3.- Condición laboral:
 Nombrado () Contratado ()
- 4.- Tiempo que labora en la institución:.....
- 5.- Tiempo que labora en el servicio:.....

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 MOTIVACIÓN

ENUNCIADO	<i>SIEMPRE</i>	<i>CASI SIEMPRE</i>	<i>A VECES</i>	<i>POCAS VECES</i>	<i>NUNCA</i>
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.- El trabajo por sí mismo me provee la información cuan bien lo estoy realizando.					
7.- Realizo contribuciones insignificantes al servicio o resultado final.					
8.-Suelo emplear un número de habilidades complejas en este Trabajo					
9.- Tengo muy poca libertad de decidir como se puede realizar el trabajo					
10.-El solo hecho de realizar mi trabajo me da la oportunidad de deducir cuan bien lo estoy realizando.					
11.- El trabajo es bastante simple y repetitivo.					
12.- Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo.					
13.-Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los pacientes.					
14.-Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes.					
15.- Los supervisores nos hacen saber cuan bien ellos piensan que lo estoy haciendo.					
16.- Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante el turno.					
17.- Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones.					
18.- La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible.					
19.- Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada.					
20.-Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia del hospital.					
21.- Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor.					
22.- Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier función que empiece.					
23.-Los pacientes se ven afectados por el trabajo que realizo.					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

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