

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



Una Institución Adventista

**Motivación y satisfacción laboral en el personal de enfermería en el Hospital de
Apoyo San Francisco de Ayacucho, 2018**

Tesis

Presentada para optar el grado académico de Maestra en Enfermería con mención
en Administración y Gestión

Por:

Marleny Montes Salcedo

Lima, diciembre de 2018

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, MARÍA MAGDALENA DIAZ ORIHUELA, adscrita a la Facultad de Ciencias de la Salud, y docente en la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente tesis titulada: “*Motivación y satisfacción laboral en el personal de enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco de Ayacucho, 2018*” Constituye la memoria que presentan las licenciadas: MARLENY MONTES SALCEDO para aspirar al título de Maestro en Enfermería con mención en Administración y Gestión, ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones de este trabajo de investigación son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Lima, a los veintiocho días del mes de diciembre de 2018.



Mg. María Magdalena Díaz Orihuela

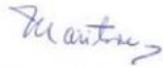
Asesora

*Motivación y Satisfacción laboral en el personal de enfermería en el
Hospital de Apoyo San Francisco, Ayacucho, 2018*

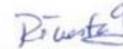
TESIS

Presentada para optar el Grado Académico de Maestro en Enfermería con mención en
Administración y Gestión

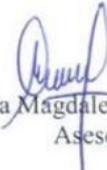
JURADO DE SUSTENTACIÓN



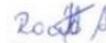
Dra. María Teresa Cabanillas Chávez
Presidenta



Mg. Rosa Luz Tuesta Guerra
Secretaria



Mg. María Magdalena Díaz Orihuela
Asesor



Mg. Rocío Suárez Rodríguez
Vocal



Mg. Mary Luz Solórzano Aparicio
Vocal

Lima, 28 de diciembre de 2018

Dedicatoria

Es mi deseo como sencillo gesto de agradecimiento, dedicarle mi humilde obra de trabajo de grado plasmada en el presente informe, a mi amado esposo y a mis hijos quienes permanentemente me apoyaron con espíritu alentador, contribuyendo incondicionalmente a lograr las metas y objetivos propuestos.

Agradecimientos

Agradezco primeramente a Dios por ser el pilar más grande en mi vida que me da la fuerza para continuar adelante.

Asimismo, doy gracias a la Universidad Peruana Unión y a sus docentes por haber compartido conmigo sus conocimientos, experiencias que ayudaron en mi formación durante el posgrado.

Quiero hacer un reconocimiento especial a la Dirección del Hospital de Apoyo San Francisco y a todo el personal de enfermería, por permitirme realizar esta investigación, por el espacio brindado y el cariño mutuo que me inspira como institución.

A mí querida asesora la Mg. María Magdalena Díaz Orihuela por su acompañamiento, su energía y su apoyo durante esta fase que nos ha unido.

A la Mg. Nira Herminia Cutipa Gonzales por sus consejos y motivarme en la finalización de este estudio

Tabla de contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimientos.....	iii
Tabla de contenido	iv
Índice de tablas	vii
Índice de apéndice	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Capítulo I.....	15
El problema.....	15
Planteamiento del problema:	15
Formulación del problema	18
Problema general.....	18
Problemas específicos.....	19
Objetivos de la investigación.....	19
Objetivo general.....	19
Objetivos específicos.....	19
Justificación	21
Aporte teórico.....	21
Aporte metodológico.....	21
Aporte práctico y social.....	21
Presuposición filosófica	21

Capítulo II.....	23
Marco Teorico	23
Antecedentes del estudio.....	23
Definición conceptual (marco conceptual)	35
Satisfacción laboral:.....	35
Teorías sobre la satisfacción:	39
Factores que conducen a niveles altos de satisfacción de los empleados:.....	42
Características de la satisfacción laboral:	45
Factores de determinantes de la satisfacción laboral:	47
Motivación:	52
Teorías de motivación:.....	55
Escala de motivación laboral.....	62
Relación entre motivación y satisfacción laboral:	64
Capítulo III.....	65
Materiales y métodos	69
Tipo de estudio.....	69
Diseño.	67
Población y muestra.....	67
Hipótesis	687
Hipótesis general.....	687
Hipótesis específicas.....	69
Variables de la Investigación	69
Identificación de las variables.....	698
Operacionalización de variables	71
Técnica e instrumentos de recolección de datos	75

Proceso de recolección de datos	76
Procesamiento de información y análisis de datos	77
Consideraciones éticas	77
Capítulo IV	78
Resultados y discusión.....	77
Discusión	82
Capítulo V	90
Conclusiones y recomendaciones	90
Conclusiones.....	90
Recomendaciones	91
Apéndices.....	98

Índice de tablas

Tabla 1 Características generales del personal de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco-Ayacucho, 2018.....	79
Tabla 2 Motivación del personal de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco-Ayacucho, 2018.....	80
Tabla 3 Satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco-Ayacucho, 2018.....	81
Tabla 4 Relación entre la motivación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco-Ayacucho, 2018.....	83

Índice de Apéndice

Apéndice A. Instrumento de recolección de datos	96
Apéndice B. Consentimiento Informado.....	103
Apéndice C. Solicitud de autorización de campo	104

Resumen

Esta investigación se trabajó con el objetivo de: Determinar la relación que existe entre el grado de motivación y el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería perteneciente al Hospital de Apoyo San Francisco Ayacucho, 2018. En cuanto a la metodología tiene un enfoque cuantitativo y de tipo correlacional, de diseño no experimental. El instrumento para valorar la variable motivación fue trabajado por Hackman y Oldham (1974), y para evaluar la satisfacción laboral se usó la escala SL-SPC comprobado por la psicóloga Sonia Palma C. Ambos instrumentos se aplicaron a 50 individuos del personal. Los resultados permitieron comprobar que la correlación entre la variable motivación y la variable satisfacción laboral muestran una relación moderada directa y significativa ($r=0.488$, $p=0.000$), el análisis realizado entre la variable satisfacción laboral y las dimensiones de la motivación evidenció relación moderada y significativa en la retroalimentación ($r=0.425$, $p=0.002$), y la autonomía para la realización de la tarea ($r=0.406$, $p=0.003$); la importancia de la tarea reveló relación baja directa y significativa ($r=0.334$, $p=0.000$). Por otro lado no se encontró una relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones identidad con la tarea ($r=0.251$, $p=0.079$), y variedad de la tarea ($r=0.049$, $p=0.736$). Se concluye que existe relación moderada entre la variable motivación y satisfacción laboral. Asimismo, se observa una relación moderada entre la dimensión retroalimentación, autonomía para la realización de la tarea.

Palabras clave: Motivación y satisfacción laboral

Abstract

The present work has the objective of: Determine the relationship that exists between the degree of motivation and the level of job satisfaction of the nursing professionals of the Hospital of Support San Francisco Ayacucho, 2018. Whose methodology has a quantitative approach, of correlation type and of non-experimental design. The instrument to measure the motivation variable was elaborated by Hackman and Oldham (1974), and for satisfaction they work the SL-SPC scale validated by the psychologist Sonia Palma Carrillo. Both instruments were applied to 50 Nursing personnel. The results allowed to show that the correlation between motivation and job satisfaction shows a moderate and direct relationship ($r = 0.488$, $p = 0.000$), the analysis made between job satisfaction and the dimensions of motivation showed moderate and significant relationship in the feedback ($r = 0.425$, $p = 0.002$), and the autonomy for the completion of the task ($r = 0.406$, $p = 0.003$); the importance of the task showed a direct and significant low relation ($r = 0.334$, $p = 0.000$). We did not find sufficient evidence to affirm a relationship between job satisfaction and the dimensions identity with the task ($r = 0.251$, $p = 0.079$), and variety of the task ($r = 0.049$, $p = 0.736$). It is concluded that there is a moderate relationship between the variable motivation and job satisfaction. Likewise, a moderate relationship is observed between the feedback dimension and the autonomy to carry out the task.

Keywords: Motivation and job satisfaction

Introducción

La motivación se puede definir como la fuerza que hay en la persona, para satisfacer una necesidad, lo que empuja a realizar esa acción; se contribuye de una activación interna y mantiene la conducta del individuo. El desempeño implica que todas las necesidades fundamentales de las personas estén cubiertas: equipo de trabajo, afectivo, social y cultural. Podemos decir que el desempeño laboral son aquellos logros de productividad para analizar a cada personal y decidir, si cumple con los requerimientos exigido por las organizaciones prestadoras. Es importante para la gestión del sector salud la motivación en los trabajadores del hospital, y es por eso que la rotación de personal sirve como herramienta para saber la idoneidad del trabajador en relación a sus preferencias. También, la motivación de las organizaciones del hospital es una preocupación en la gestión del sector, ver las aspiraciones de los cargos que ocupan cada personal en cada jerarquía cuyo personal tendrá que ser rotado a diferentes áreas. El desempeño laboral es la productividad de los individuos que sustentan a las organizaciones prestadoras (Reynaga, 2015).

En cuanto a la satisfacción lo definen como el sentimiento de placer o bienestar, que se experimenta cuando se ha colmado un deseo o cubierto una necesidad (Pablos, 2016). Asimismo se considera la satisfacción como uno de los indicadores necesarios para promover la calidad en la atención, ya que el personal exteriorizará su sentir de acuerdo a las condiciones de trabajo en las que se desenvuelve (Cisneros, 2011).

Las organizaciones de salud muestran estrategias continuas y sistematizadas para estimar las condiciones en las que se brinda atención al usuario y/o cliente, la cual está involucrada con la satisfacción del prestador de servicio. El personal de salud no desarrollará su trabajo con calidad y eficiencia si no se encuentra satisfecho durante su

desempeño laboral. De igual modo, es necesario tomar en cuenta las expectativas personales y profesionales para diagnosticar situaciones que permita identificar los problemas y el diseño de acciones a mejorar, con la finalidad de enmendar aquellos aspectos (Pavón Patricia, Carmen, Blázquez Sobeida, y Blázquez Carlos, 2011).

El nivel de satisfacción del trabajador se verá reflejado en la calidad y la productividad en cualquier tipo de profesión tornándose importante en términos de bienestar deseable (Chiang, Salazar, & Núñez, 2007). Todas las profesiones y actividades del trabajo originan algún grado de estrés, el ambiente laboral del sector salud se caracteriza por algunos estresores resultantes de una actividad impetuosa y dedicación al cuidado de la vida humana de los demás. En este sentido, el compromiso por la vida, las relaciones empáticas y afectivas con el paciente y las características propias de las instituciones sanitarias, colocan a los trabajadores en una situación de riesgo permanente. Esta tensión cotidiana se ve incrementada si los profesionales desempeñan sus funciones en instituciones sanitarias de países en vías de desarrollo. En las instituciones públicas, el recorte de las partidas presupuestarias, la insuficiencia de infraestructura hospitalaria, la falta de medicamentos y la disminución de los salarios, configuran un clima laboral inestable y estresante (Camponovo Meier y Morín Imbert, 2000; citado por Paris y Omar, 2008).

La dedicación a la vida laboral, la disposición para realizar un conjunto de actividades, la tendencia a abandonar el centro de labor, están influenciados por el grado de satisfacción del trabajador, es por eso que este indicador sirve para conocer la actitud que tiene el trabajador sobre su vida laboral. La satisfacción laboral es uno de los indicadores estudiados más comunes y a los que con mayor frecuencia se recurre cuando se desea conocer la actitud general de las personas hacia su vida laboral. Esto se debe a que el grado

de satisfacción puede afectar la cantidad y calidad del trabajo que desempeñan los sujetos, además de incidir sobre otros aspectos como la baja calidad de la prestación, el ausentismo laboral, la propensión a abandonar la organización, etc. (Aguilar, 2010).

La relevancia de estudios sobre motivación y satisfacción laboral, se debe a los efectos que se perciben en la vida del trabajador y su implicancia en la empresa en relación a la disposición del mismo para realizar los trabajos con un alto grado de eficacia. (Moya, 2011).

La motivación y satisfacción en el ambiente laboral es de gran importancia en la profesión de enfermería, siendo que ellos se encargan de velar la salud mental y física de los que tienen a su cargo y hacerlo de la mejor manera, es por eso que estudiar y comprender la motivación y satisfacción en este rubro, es valioso tanto para la organización como para los efectos a los que se han propuesto llegar (Vásquez, 2007).

El descontento por el mal servicio es una potencial pérdida para la institución, esto se debe a la disminución de calidad y productividad, que se ve reflejado en la lentitud del progreso y mejora de la institución (Hannoun, 2011). En especial a las del área de salud, afectando de forma puntual a las organizaciones hospitalarias ya que la falta de disposición del personal puede repercutir en la falta de cumplimiento a metas individuales o como institución, lo que limitará su calidad de servicio (Hernández, Quintana, Mederos Reynaldo, Guedes & García, 2009).

El presente estudio abarca los siguientes contenidos:

El problema: planteamiento del problema, formulación, justificación, objetivos, antecedentes, marco teórico, hipótesis, variables, diseño metodológico: tipo y diseño del estudio, descripción del área geográfica de estudio, población y muestra, instrumentos de la recolección de datos, análisis de la información y consideraciones éticas.

Capítulo I

El problema

Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (O.M.S) durante el año 2000 presentó un informe donde evidencia la importancia de los recursos humanos en una organización de salud para conseguir un funcionamiento positivo y lograr que este ofrezca una mejor calidad de atención. Asimismo enfatiza el cuidado de los recursos humanos de organizaciones del área de salud, ya que si no se invierte en su sostenibilidad se desarticulan rápidamente. El énfasis del recurso humano recae en las competencias de conocimientos, destrezas, y de la motivación en los profesionales que laboran en ese sistema. También el informe recalca una adecuada gestión y una buena administración del talento humano para conseguir que la inversión en salud sea equilibrada. Esa gestión también debe considerar variables como la satisfacción con el salario, las oportunidades para el desarrollo de la carrera profesional y las condiciones de trabajo donde laboran el recurso humano. Las condiciones de trabajo en los del sistemas de la salud tienen una directa influencia sobre su calidad de vida laboral y sobre la calidad del servicio que ofrecen, se pueden evidenciar como consecuencias de una mala gestión la tasa de accidentabilidad, la morbilidad y el ausentismo del personal que están estrechamente vinculadas a sus condiciones de trabajo.

Se tiene en España, la reciente Ley de Prevención de Riesgos Laborales (B.O.E. 10-11-1995), donde se exige tener una buena organización en el trabajo para limitar condiciones laborales susceptibles de producir riesgos en el trabajo, asimismo incorpora la necesidad de un diagnóstico de prevención de riesgos psicosociales con la finalidad de erradicar y ofrecer entornos laborales saludables.

Según Dushkin, (2014) en su estudio sobre la percepción de los enfermeros acerca de su profesión en Buenos Aires llega a la conclusión que en general, los enfermeros/as les gusta su trabajo, pero se sienten insatisfechos con las condiciones laborales, y tienen mucha frustración en cuanto al reconocimiento de su esfuerzo. Debido a la falta de personal, los enfermeros/as tienen más responsabilidades afuera de su área de estudio, y una gran sobrecarga, la cual causa errores, estrés, y salida laboral de los que entraron ejercen por razones económicas. Además de la sobrecarga, la falta de insumos, el bajo sueldo, y la falta de un gremio representativo, los enfermeros/as se sienten poco reconocidos por las políticas sanitarias, sobre las que no tienen control. Con la falta de reconocimiento como profesional, las políticas se tratan los enfermeros/as como trabajadores.

La satisfacción es un fenómeno esencialmente humano e intersubjetivo que se inicia y termina en el mismo individuo; mientras que Berger y Luckmann mencionan que es una experiencia que se relaciona con algo o con alguien que permite dar una imagen del mundo subjetivo e intersubjetivo del ser humano en el contexto de su cotidianidad (Zas; citado por Marleny y Gloria, 2012).

Asimismo cuando se ven las consecuencias según (Herzberg, 1959) de los factores motivacionales sobre el comportamiento es mucho más estable y profundo; cuando son buenos producen satisfacción de los individuos, pero cuando son precarios más que insatisfacción provocan su evitación. Para motivar a una persona Herzberg (1959) recomendó enfatizar los motivadores (factores que favorecen la satisfacción en el trabajo). Sépase que la insatisfacción repercute en gran manera la productividad de la organización llevándola al deterioro en la calidad del entorno laboral, así también la disminución del desempeño, aumento del nivel de quejas, ausentismo o cambio de empleo.

En tanto los trabajadores satisfechos expresen de manera positiva su trabajo ayudando a los demás, superando las expectativas normales de su puesto, reforzando su deber, querrán pagar sus experiencias positivas haciendo buenas referencias de la organización donde se encuentra (Fuentes, 2012).

Vera & Atamari, (2013) hizo una investigación en el Valle del Rio Apurímac (VRAEM) en relación a la satisfacción laboral donde mostró que los aspectos como el ambiente físico de trabajo y las prestaciones recibidas fueron los que mostraron algún grado de insatisfacción, probablemente por el estrés emocional que genera el estar cerca de las zonas de enfrentamiento armado y otros factores que pueden contribuir.

Estas evidencias muestran que trabajar en una zona de conflicto armado, posiblemente puede alterar en cierta medida el nivel de satisfacción laboral del personal de salud de atención primaria, y puede atribuirse al riesgo, vulnerabilidad y la seguridad del personal de salud, lo que se convierte en un peligro si no se cuenta con información al respecto, lo cual puede comprometer la atención en los servicios de salud.

Durante las actividades laborales en el Hospital de Apoyo San Francisco de Ayacucho, se observó que el personal de salud de los servicio de hospitalización y consultorios externos manifestaron cierto malestar en su entorno laboral, con respecto a las deficiencias en la infraestructura y hacinamiento en los servicios, escasos beneficios laborales y remunerativos, especialmente en las licenciadas contratadas que se encuentran bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (CAS). Así mismo las relaciones interpersonales con el liderazgo del servicio y entre colegas deben ser fortalecidas con la mejora de la comunicación y empatía. El hospital se encuentra en una zona de alto riesgo ya que está ubicado en las profundidades de la selva, con prevalencia de las enfermedades

tropicales y conflictos sociales permanentes, el aislamiento por la ubicación de la zona es una limitación para la superación académica del personal de salud.

Asimismo durante las labores en el hospital se realizó una entrevista breve encontrando las siguientes respuestas del personal de salud: “tengo mucha recarga laboral sin reconocimiento en el trabajo”, “mi trabajo es de riesgo tengo miedo por la salud de mi familia”, “la remuneración es muy baja siendo una zona de peligro”, “es difícil estudiar en Lima por motivos de la lejanía” “no me siento cómoda en este servicio, los ambientes son tétricos, antiguos, no hay una buena iluminación, ventilación” “hay mucho hacinamiento de los pacientes y de servicios ” “mi ambiente es una ratonera”, “soy personal bajo la modalidad CAS y no hay bono por zona de riesgo no me alcanza el dinero”, “el trabajo que realizo están fuera de mis horas y no me reconocen”.

Frente a la situación descrita anteriormente, se decide plantear la siguiente interrogante de investigación.

Formulación del problema

Problema general.

¿Qué relación existe entre la motivación y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco Ayacucho, 2018?

Problemas específicos.

¿Qué relación existe entre la variedad de la tarea y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco Ayacucho, 2018?

¿Qué relación existe entre la identidad de la tarea y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco Ayacucho, 2018?

¿Qué relación existe entre la importancia de la tarea y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco Ayacucho, 2018?

¿Qué relación existe entre la autonomía para la realización de tareas y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco Ayacucho, 2018?

¿Qué relación existe entre la retroalimentación para la realización de tareas y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco Ayacucho, 2018?

Objetivos de la investigación

Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre el grado de motivación y el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco Ayacucho, 2018.

Objetivos específicos.

Determinar en el grado de motivación del personal de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco Ayacucho, 2018.

Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco Ayacucho, 2018.

Determinar la relación que existe entre la variedad de tareas y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco Ayacucho, 2018.

Determinar la relación que existe entre la identidad de tareas y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco Ayacucho, 2018.

Determinar la relación que existe entre la importancia de la tarea y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco Ayacucho, 2018.

Determinar la relación que existe entre la autonomía para la realización de la tarea y la satisfacción laboral del personal de enfermedad del Hospital de Apoyo San Francisco Ayacucho, 2018.

Determinar la relación que existe entre la retroalimentación para la realización de la tarea y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco Ayacucho, 2018.

Justificación del problema

Aporte teórico.

Esta investigación adquiere relevancia en este aspecto ya que proveerá armar un amplio y sólido marco con respecto a las variables cumpliendo el objetivo de generar reflexión y debate académico confrontando teorías en este caso la motivación y satisfacción laboral que beneficiará a futuras investigaciones en el campo de la salud.

Aporte metodológico.

Por su relevancia metodológica, porque se aplicará dos instrumentos validados para medir las variables que fueron efectuados en una realidad diferente, dos instrumentos de recolección, que de acuerdo a los resultados se pondrán a la disposición de la comunidad científica.

Aporte práctico y social.

Por su importancia social y práctica siendo que beneficiará con una información actualizada a las autoridades administrativas y personal asistencial a fin de que se preserve

el capital humano del sistema de salud teniendo en cuenta la satisfacción de las necesidades de salud de las personas que los hará reflexionar en forma individual y colectiva, asimismo impulsara la formulación de un plan de mejora de las condiciones laborales acorde a las necesidades que influyen en el desempeño del trabajador mediante diferentes estrategias enfocadas en la satisfacción laboral en el desempeño de sus funciones, que se verá reflejado en la productividad, calidad de atención, capacitación y un ambiente de trabajo, basado en el respeto, responsabilidad y solidaridad.

De igual manera los resultados serán referentes para formular estrategias de motivación para el personal de enfermería y para medir la satisfacción laboral del personal de salud.

Presuposición filosófica

Cuando Jesús estuvo en la Tierra como ser humano, dejó un gran ejemplo como alguien que trabajaba y disfrutaba haciéndolo. En Juan 4:34 dijo: “Mi comida es que haga la voluntad del que me envió, y que acabe su obra”. El trabajo no era una carga para Cristo, y tampoco debiera serlo para nosotros. Y no lo será, si nos enfocamos desde una perspectiva bíblica.

Dios mismo es un trabajador, Jesús dijo; “Mi Padre hasta ahora trabaja, y yo trabajo” (Juan 5:17). Y Dios disfruta y se satisface con el trabajo. Dios desea que sus hijos también hallen gozo en su organización. El gozo y la satisfacción derivados del trabajo es parte de la vida que Dios desea para nosotros. Eclesiastés 3:13 nos dice: “y también que es don de Dios que todo hombre coma y beba, y goce el bien de toda su labor”.

White, (1952) refiere que Dios asignó el trabajo para la felicidad del hombre. Una persona tiene que estar presto para trabajar en cualquier organización a deleitarse en la actividad, como menciona Efesios 6:5-9), refiere al siervo y al amo, que según el contexto cultural de aquel tiempo se viene a referir al empleado y al jefe en nuestra actualidad, Dios nos insta a ser responsables por amor a su causa, porque no es nada provechoso trabajar con una mala actitud, esto es un factor determinante en la satisfacción laboral que favorecerá en el clima organizacional, en las relaciones con los compañeros y con el jefe. En Génesis 39:2, Colosenses 3:22- 25 (1995), refiere: “Siervos, obedeced en todo a vuestros amos terrenales, no sirviendo al ojo como los que quieren agradar a los hombres, sino al corazón sincero, temiendo a Dios”. “Y todo lo que hagáis, hacedlo de corazón, como para el Señor y no para los hombres”.

Capítulo II

Revisión de la literatura / Marco teórico

Revisión de literatura

El tema de la siguiente investigación fue revisada y analizada llegando a encontrar trabajos pertinentes en relación a las variables de estudio.

Vera (2013) presentó en su estudio “Satisfacción laboral del personal de salud en una zona de conflicto armado de Cusco, Perú” con la finalidad de establecer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de algunos de los establecimientos de la microred de servicios de salud de Kiteni del Ministerio de Salud, con una metodología de un estudio descriptivo, transversal. Se realizó muestreo por conveniencia obteniéndose un total de 28 trabajadores, los cuales aceptaron voluntariamente participar del estudio. El instrumento utilizado fue el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 desarrollado por Meliá y Pieró, una versión resumida del test validado por dichos autores, que se eligió por su corta extensión y una consistencia interna aceptable (alfa de Cronbach=0,88). Los investigadores concluyeron que el 54% del personal de salud se mostró insatisfecho con el entorno físico, un 50% con el cumplimiento laboral y 43% con el trato de la empresa. Un 64% del personal de salud estuvo satisfecho con las relaciones personales con sus superiores, un 47% con la temperatura ambiental, 54% con la proximidad, frecuencia y forma de estas, 64% con las supervisiones y el 50% mostró satisfacción con el apoyo de sus superiores. En conclusión, en este estudio se evidenció que los aspectos como el ambiente físico de trabajo y las prestaciones provocaron algún grado de insatisfacción, posiblemente por el estrés psicológico que genera el estar cerca de las zonas de enfrentamiento armado y otros factores relacionados.

En el ámbito nacional se encontró:

Marín y Placencia (2016) realizaron el estudio “Motivación y satisfacción laboral del personal de una institución de salud del sector privado Lima Perú” con el objetivo de determinar el nivel de motivación laboral del personal de acuerdo a la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg y determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de acuerdo con las dimensiones del instrumento Font Roja. Se contó con una muestra de 136 trabajadores a quienes se les facilitó una encuesta auto aplicada. La metodología desarrolló un estudio descriptivo, observacional, transversal de tipo relacional ejecutados durante los meses de febrero y junio del 2016. Se llegó a las siguientes conclusiones: ~~primero~~ que el nivel de motivación laboral fue en un 49.3% indicando un personal medianamente motivado. Respecto a los factores higiénicos, los trabajadores resultaron medianamente motivados con un 46.3%, y los factores con mayores promedios globales fueron relacionados con el jefe y relaciones con los compañeros de trabajo, mientras que los de menor promedio resultaron ser prestigio o status y políticas y directrices de la organización. Y ~~en~~ respecto a los factores motivacionales, los trabajadores resultaron medianamente motivados en un 57.4%, y los factores con mayores promedios fueron, el trabajo en sí mismo como estímulo positivo y responsabilidad, mientras que el de menor promedio fue, desarrollo profesional. El nivel de la satisfacción laboral fue medianamente satisfecho con un 56.6%, y el componente con mayor promedio global fue relación personal, mientras que los componentes con menores promedios globales fueron presión en el trabajo, variedad de la tarea y distensión en el trabajo. El coeficiente de Spearman fue de 0.336. Por lo tanto se aceptó que cuanto mayor es el grado de motivación laboral, mayor será también el grado de satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú. Finalmente, se concluyó que la relación entre la motivación y la satisfacción laboral

es de una baja correlación positiva. El nivel de la motivación laboral fue medianamente motivado. El nivel de la satisfacción laboral fue medianamente satisfecho.

Pinto y Portugal (2016) en su estudio “Factores del ejercicio profesional relacionados a la satisfacción laboral de las enfermeras. Centro quirúrgico del Hospital Regional Honorio Delgado Arequipa -Perú”, se planteó el objetivo de determinar la relación entre los factores del ejercicio profesional y la satisfacción laboral de las enfermeras. El estudio utilizó como metodología un diseño correlacional de corte transversal y descriptivo, el análisis de la información se realizó haciendo uso de las pruebas estadísticas: chi cuadrado, el coeficiente de contingencia para el cruce de variables y la prueba de correlación de Spearman para la asociación. Se concluyó que la relación a la satisfacción laboral global la mayoría de las enfermeras presentaron mediana satisfacción laboral 77.78%, con respecto a las dimensiones: políticas administrativas 62.22%, relaciones sociales 73.33%, y relación con la autoridad 71.11%, el gran porcentaje de la población estudiada presentaron mediana satisfacción laboral en comparación con las demás dimensiones, condiciones de trabajo 46.67%, beneficios laborales y remunerativos 46.67%, desempeño de funciones 44.44% quienes también obtuvieron mediana satisfacción pero en menor porcentaje de la población. En resumen se mostró que la mayoría de las enfermeras evidencian mediana satisfacción, con respecto a las dimensiones: políticas administrativas, relaciones sociales y relación con la autoridad presentaron mediana satisfacción laboral en mayor porcentaje, en comparación con las demás dimensiones, condiciones de trabajo, beneficios laborales y remunerativos y desempeño de funciones quienes también obtuvieron mediana satisfacción pero en menor porcentaje de la población.

Morales (2016) en su trabajo de investigación “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Servicio de Centro Quirúrgico Hospital Nacional Alberto

Sabogal Sologurén. EsSalud Lima Perú” se propuso conocer el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería, utilizando la metodología de estudio de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal. Se trabajó con una población conformada por 67 profesionales de enfermería. La técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Resultados a los que llegaron mostró que del 100%, el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de centro quirúrgico es medio 77.6%. Se procesó cada variable estadística con el descriptor correspondiente usando la media, moda, desviación estándar para los valores numéricos, y las cifras por recuento se usaron la suma de las frecuencias y la expresión porcentual. Entre las dimensiones destacadas se encuentran las de condiciones físicas y materiales y la de desarrollo personal. Los investigadores concluyeron que el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería es valorado la mayor parte por 77.65% que manifiesta estar medianamente satisfecho, y solo un pequeño porcentaje se encuentran satisfechos. Esto es preocupante ya que este resultado puede ser indicador que el profesional de enfermería trabaja sin estímulo y solo hacen sus tareas por cumplir rutinas.

Reynaga (2015) presentó su estudio “Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas-Perú” con la finalidad de determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral. Es un trabajo con de enfoque cuantitativo, el diseño utilizado fue de tipo experimental, transaccional correlacional y el instrumento para la recolección de datos fue un cuestionario. Se obtuvo como resultados que el 36% de las obstetras femeninas opinan que ~~un~~ a veces fueron motivadas, mientras que el 19% de los técnicos en enfermería masculinos fueron motivados casi siempre; un 55% de los médicos masculinos, casi siempre practicaron la dimensión intensidad en el hospital, mientras que el 15% de las enfermeras femeninas siempre tuvo la intensidad en el hospital; un 41% de las obstetras femeninas a veces practicaron la dimensión dirección en

el hospital, mientras que las enfermeras técnicas, el 21% casi siempre tuvo la dimensión dirección; un 33% de las obstetras femeninas a veces practicaron la dimensión persistencia en el hospital, mientras el 32% de los médicos masculinos casi siempre tuvo la dimensión persistencia y un 34% casi nunca practicaron el desempeño laboral en el hospital; mientras que el 27% de las obstetras femeninas a veces tuvo el desempeño laboral en el hospital. Se llega a la conclusión que la motivación influye directamente en el desempeño laboral del personal, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente en el hospital.

Zelada (2014) en su estudio denominado: “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja Lima Perú” propone determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial e identificar el nivel de satisfacción laboral según dimensiones. Trabajó con la metodología de nivel aplicativo tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal, con una población conformada por 28 profesionales, el instrumento utilizado fue un cuestionario con escala de Lickert modificada de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002, aplicado previo consentimiento informado. Se concluye que el 68% resultaron con satisfacción baja y 32%, alto. Respecto a condiciones físicas y materiales el 61% tuvo un nivel satisfacción alto y el 39% bajo; respecto a beneficios laborales y/o remunerativos el 50% alto y el 50%, bajo; en cuanto a las políticas administrativas el 61%, alto y el 39%, bajo; respecto a la realización personal el 64%, bajo y el 36%, alto; en cuanto a las relaciones interpersonales el 54%, alto y el 46%, bajo; respecto a las relaciones con la autoridad el 61%, bajo y el 39%, alto; en cuanto al desempeño de tareas el 57%, bajo y el 43%, alto. Se concluye a los que se llegaron fue que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal adolece de una

débil oportunidad para recibir capacitación, además la institución no toma mucho interés en proporcionar las herramientas necesarias para tener el máximo de su desempeño en el puesto del trabajador; a los jefes les falta hacer reconocimientos al trabajo bien hecho y, finalmente, no se les toma en cuenta a los trabajadores para la toma de decisiones.

Monteza (2010) en su un estudio sobre “Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo Es Salud en Chiclayo Perú”, tuvo como objetivos analizar la influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras, identificar el clima laboral e identificar el grado de satisfacción laboral en las enfermeras. El método fue descriptivo de corte transversal. Contaron con una población conformada por 46 profesionales enfermeras. Los instrumentos fueron dos formularios tipo cuestionario. Las conclusiones a las que llegó fueron entre otros que el 42 % de enfermeras considera que existe un clima laboral medianamente favorable y una satisfacción de 35 % que califica como medianamente satisfecho, situación que fue comprobada vía la utilización de la prueba de contrastación de hipótesis chi cuadrado, determinando que el clima laboral influye en la satisfacción de las enfermeras. Se infiere que el clima laboral y la satisfacción laboral son pilares fundamentales en las organizaciones competitivas, cualquier variación en éstos, afecta el ambiente de trabajo y forzosamente a los que lo integran.

Bobbio y Ramos (2010) en su investigación “Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú” Con el objetivo de determinar la satisfacción laboral y factores asociados con el personal asistencial médico y no médico del Hospital Nacional Dos de Mayo, teniendo como metodología un estudio transversal. La muestra fue obtenida mediante muestreo aleatorio simple y estuvo constituida por personal asistencial médico y no médico (enfermería,

obstetricia y técnico de enfermería) que laboraba en los pabellones de hospitalización, consultorios externos, servicios de emergencias (adultos, niños y gestantes). El estudio fue ejecutado entre enero y marzo de 2007. La muestra fue conformada en el grupo de médicos por 75 personas, en el grupo de enfermeros y obstetras por 65 personas y en el grupo de técnicos de enfermería por 87 personas. Se procedió a la aplicación de una encuesta anónima que valoró la satisfacción laboral y posibles factores asociados en personal asistencial médico y no médico. Los cálculos fueron realizados con un nivel de confianza del 95%. Según los resultados, el 22.7% del personal médico se encontraba satisfecho con su trabajo, la satisfacción en el grupo compuesto por enfermeras y obstetras fue del 26.2%; mientras que en el personal técnico de enfermería, la satisfacción laboral fue del 49.4%. El análisis multivariado mostró que en el personal asistencial médico del HNDM, los factores asociados a satisfacción laboral fueron la adecuada higiene y limpieza de los ambientes de trabajo ($p=0.003$) y el tener adecuada relación con sus jefes de servicio ($p=0.023$). Los factores asociados a satisfacción en personal asistencial de enfermería y obstetricia fueron la adecuada carga laboral ($p=0.003$) y las adecuadas oportunidades de promoción y ascenso ($p=0.006$); mientras que, en el personal asistencial técnico fueron la satisfacción con el salario mensual ($p<0.001$) y con la supervisión ejercida sobre ellos ($p<0.001$). Se concluyó existe un débil porcentaje de satisfacción laboral en personal asistencial médico y no médico el cual se encuentra por debajo de los parámetros reportados por la literatura internacional. Los factores asociados a satisfacción difieren notablemente en el personal médico y no médico

Vásquez (2007), en la investigación titulado “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza”, en Lima Perú, tuvo como objetivo de determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería, con una metodología

descriptiva transversal, contando con una muestra de 52 enfermeras, a quienes se les aplicó el cuestionario, llegando a los siguientes resultados; que el 48% de las enfermeras(os) presentan una motivación media. Y con respecto a las dimensiones de la motivación se obtuvo que más de 50% de los enfermeros presentan motivación media; predominando las dimensiones identidad y autonomía por mostrar niveles significativos de motivación media con tendencia alta, en cuanto a las dimensiones que presentan nivel bajo son retroalimentación, importancia y variedad de la tarea. Acerca de la satisfacción laboral, el 53.8% de las enfermeras(os) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% presentan nivel medio, resaltándose los factores de desempeño de tareas, relación con la autoridad como beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media. Se concluye existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería.

Con respecto a la información internacional se consideraron los siguientes estudios:

Contreras (2013) hizo una investigación cuyo título es: “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá – Colombia” con el objetivo de describir la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que laboran en una institución de tercer nivel de atención en salud de la ciudad de Bogotá D.C. Se utilizó la metodología descriptiva de corte transversal, con una población considerada de profesionales de enfermería que laboran en las diferentes áreas de una institución de salud. Para medir el nivel de satisfacción laboral se utilizó el cuestionario Font-Roja de Aranaz y Mira. A través del paquete estadístico SPSS versión 15.0 se definieron las medidas de tendencia central y otras medidas estadísticas de interés para el estudio y se llegaron a los siguientes resultados: El estudio estuvo conformado en su totalidad por profesional de género femenino, en su gran mayoría solteras representando

el 60% de la población, con un rango de edad por encima a de los 40 años, con estudios de formación post gradual en un 71.1%, y vinculadas en un 62.2% a la planta institucional por contrato indefinido, con un tiempo de vinculación laboral superior a los 20 años de servicio. Se llegó a los siguientes resultados que el 58 % de los profesionales de enfermería presentan un nivel medio de satisfacción laboral. Continuando con el 31% de la población que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y finalmente el 11% de la población con un nivel bajo de satisfacción laboral. En resumen la satisfacción laboral en los profesionales de enfermería considera que es un fenómeno multidimensional que se encuentra condicionado a una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados.

Ivone y Saucedo (2012) presentaron su estudio “Condiciones laborales y el desgaste profesional en trabajadores del sector salud pertenecientes a 18 hospitales del Sector Salud de la Ciudad de México y el Estado de México”, cuyo objetivo es investigar la existencia de correlaciones significativas entre los resultados de: 1) clima organizacional, 2) motivación y satisfacción laboral y 3) desgaste profesional. Para llevarlo a cabo se utilizaron los Test Clima Organizacional, Test Motivación y Satisfacción Laboral y Maslach Burnout Inventory (MBI), trabajaron con una metodología bajo un diseño no experimental, tipo postfacto, transversal, descriptivo, de campo en formato encuesta, con una muestra aleatoria de 4,755 trabajadores. Los resultados reportan 30% de trabajadores con conflictos en clima laboral, 25.9% con baja motivación e insatisfacción laboral y el 28.3% presenta síndrome de Burnout. Las subescalas de test que tienen relación significativa $p < 0.05$; $\chi^2 = 0.70$, son: 1) Test de motivación y satisfacción laboral con MBI $\chi^2 = -0.80$ de trabajadores que presentan baja motivación y satisfacción laboral con una frecuencia alta de desgaste profesional, 2) MBI y categoría $\chi^2 = 0.74$ de trabajadores que tienen alto desgaste profesional de las categorías médico y enfermería del género

femenino. Los autores concluyeron que los trabajadores que presentan baja motivación y conflictos laborales tienen más pro habilidades de padecer desgaste profesional observando mayor incidencia en el género femenino.

Moya (2011) realizó un estudio titulado “Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería en el área quirúrgica del Hospital Universitario Marqués de Valdecilla”, en España cuyo objetivo de la investigación es determinar el grado de satisfacción de los profesionales de enfermería. La metodología estuvo centrada en un estudio de tipo correlacional, con una población de 91 enfermeros y 4 supervisoras, donde aplicaron el Cuestionario Font Roja de satisfacción laboral en el medio hospitalario. Se ha obtenido un 67,4% de respuestas con una media de satisfacción de 2,99 (DE 0,41) sobre 5. Las fuentes que generan más satisfacción han resultado ser las relaciones con los compañeros, el propio trabajo y la competencia profesional. Por el contrario, 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 a turnos, el personal fijo de plantilla y los contratos temporales, y en relación al tiempo trabajado.

Cisneros (2011) en su estudio “Satisfacción laboral del personal de enfermería y su relación con las condiciones de trabajo hospitalario” en Durango con el propósito de determinar la relación entre la satisfacción laboral del personal de enfermería y las condiciones de trabajo hospitalario. Utilizó la metodología de estudio descriptivo correlacional y transversal, aplicado a 55 profesionales de enfermería. Para medir satisfacción laboral se usó el instrumento de la escala general de satisfacción NTP 394 versión española adaptada al contexto mexicano de Pérez-Bilbao, para condiciones de trabajo se utilizó cuestionario ex profeso. El procesamiento y análisis fue realizado en el

programa (SPSS) versión 17.0 se aplicó estadística descriptiva con frecuencias absolutas y relativas, para probar la hipótesis se utilizó medida no paramétrica rho de Spearman. Como resultados se encontró predominó el sexo femenino 78.2%, edad de 30-34 años, 69.1 % del personal es de base, 38.2% cuenta con una antigüedad en la institución de 1-6 años, 34.5% son licenciadas en enfermería. 51% del personal se encuentra moderadamente satisfecho en la satisfacción general, factores extrínsecos 74.5% se presentaron satisfechos y 76.3% se encontró que está insatisfecho en factores intrínsecos. Respecto a las condiciones de trabajo el 54.5% del personal considera las condiciones físicas regulares, condiciones psicológicas 49.1 % las percibe regulares y 40% condiciones sociales las considera buenas. Se encuentra débil la correlación entre ambas variables ($\rho = -.149$), la prueba de hipótesis señala que no fue estadísticamente significativa. La autora llega a mostrar que la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo son uno de los principales determinantes del comportamiento organizacional ya que se centra en el desempeño y el interés que muestra el personal al realizar su trabajo y esto hace que haya un mejor ambiente laboral.

Aguilar (2010) en su investigación: “Satisfacción laboral en profesionales de Enfermería en el sector público y privado de las Clínicas y Hospitales de Bucaramanga y área Metropolitana” Colombia, con el fin de describir el grado de satisfacción laboral de las enfermeras, para ello se identificaron características sociodemográficas, y características laborales de los profesionales de enfermería; se trató de un estudio descriptivo metacéntrico cuya muestra estuvo conformada por 218 enfermeras. Se usó el cuestionario de satisfacción laboral S10/12 de J.L Meliá y J.M. Peiro, modificado para incluir algunos aspectos descriptivos y factores intrínsecos de la teoría de Herzberg. Según los resultados, en cuanto al nivel educativo el 47.2% no ha realizado ningún tipo de estudio complementario al de su pregrado, el 25.7% ha realizado alguna especialización y el 24.8% diplomado; además solo el 1.8% ha realizado maestría y el 0.5% tiene doctorado. En el

67.9% la categoría laboral es general y el 27.5% es especialista. En cuanto a la jerarquía el 88.1% laboran como enfermeras de servicio y el 0.9% ejercen labores de supervisión. Los resultados también demuestran que los factores de ambiente y supervisión están dentro de una media del 5.2 y una desviación estándar de 1.3 lo que equivale a decir que las enfermeras están satisfechas; asimismo el elemento que origina mayor inconformidad es el de las prestaciones sociales con una media de 4.7 y una desviación estándar de 1.6. Se concluyeron que en su mayoría de ítem demuestran que las personas están satisfechas, sin embargo, a pesar de esto llama la atención que un porcentaje tan alto desee trabajar fuera del país.

Definición conceptual (Marco conceptual)

Satisfacción laboral.

Según Morillo (2006) la satisfacción laboral es la perspectiva positiva o negativa que perciben las personas en el entorno laboral, evidenciándose a través del grado de concordancia que existe entre las expectativas de las personas con respecto al trabajo, las recompensas que este le ofrece, las relaciones interpersonales y el estilo gerencial.

También Muñoz (1990), citado por Pinto Lucia y Portugal (2016) refuerza la definición del autor anterior haciendo referencia que la satisfacción laboral está estrechamente relacionada con el sentimiento de bienestar que experimenta el personal al realizar un trabajo interesante para él, en un ambiente en el que se siente cómodo, dentro de la organización, y por el que percibe una serie de recompensas de índole psicológico, social y económico con los que está de acuerdo, asimismo Davis y Newstrom (2003) también consideran que la satisfacción manifestado en el trabajo se da por los sentimientos a favor o en contra de ella con los que el colaborador percibe su trabajo, estas serán

expresadas al realizar sus labores y se verán afectadas con las condiciones del entorno laboral como la descripción del puesto, lo positivo de su entorno, el sistema de inspección al que están sometidos, la relación con sus compañeros, la ideología de la institución, y la sincronía con las mismas que provocarán felicidad o infelicidad, los cuales contribuyen a entender y prever comportamientos futuros los mismos. De igual forma Calcina (2012) nos recalca que la satisfacción es la sensación que el individuo logra experimentar restableciendo el equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Así que, el trabajo proporciona una manera de satisfacer necesidades, ya da sentido de importancia frente a los propios ojos como ante los demás.

Para Robins (1999), la satisfacción laboral está directamente relacionada a la disposición del individuo hacia su centro de trabajo; específicamente se refiere a las actitudes del empleado hacia su trabajo real en comparación con su trabajo ideal, y la relación con su vida en general. De esta manera en el trabajo ideal influyen factores del propio empleado como: sus necesidades, valores, rasgos personales y habilidades. En ocasiones estos factores se ven afectados por aspectos del empleo como: comparaciones con otros empleados, condiciones favorables de trabajo, empleos anteriores, grupos de referencia, identidad y significación de la tarea; y característica del puesto: contentamiento con la paga, naturaleza del trabajo, supervisión, autonomía, compañeros, objetivo del puesto, recompensas, certidumbre de permanencia y promociones.

Flores (1996), citado por Calcina (2012) define a la satisfacción laboral como un conjunto de emociones prácticas que se van desarrollando en una actitud favorable en la labor realizada, que van de la mano de la apreciación del trabajador. Asimismo, se la considera como un proceso cambiante, que varía de acuerdo a la percepción del trabajador a cambios en su entorno. También indica que la satisfacción en el trabajo tiene que ver con

el estado emocional que manifiesta el trabajador en su centro de labor, con respecto a: la remuneración, tipos de control interno, entorno laboral, oportunidad de ascenso, compañeros de labor, etc. Y por constituir una actitud basado en creencias y valores desarrollados por la persona en torno a su labor, es una tendencia relativamente estable de responder conscientemente al trabajo que desempeña la persona y su importancia se verá afectada por la permanencia significativa de sus vidas en las organizaciones. Este mismo autor manifiesta también que la satisfacción laboral se verá impactada por la intervención de otros factores externos al trabajo como son el ámbito familiar, vecinal y comunitario. Así mismo en el ámbito laboral afecta, particularmente en la rotación y el ausentismo.

Para Robbins y Judge (2009) la satisfacción en el trabajo es una sensación que percibe el trabajador con respecto a su labor propio, que se origina a raíz de la evaluación de sus características. Una persona que demuestra una alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos muy favorables acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tiene negativos. Cuando se habla de las actitudes de los empleados, es frecuente que se refieran a su satisfacción en el empleo, siendo que la satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, es el estado emotivo placentero que surge de la evaluación o de experiencia laboral de una persona.

Palma (2005) menciona que existen factores importantes que conducen a la satisfacción en el puesto como son: un trabajo desafiante desde el punto de vista mental, recompensas equitativas para el colaborador, condiciones de trabajo que constituyen un respaldo, colegas que apoyen y el ajuste personalidad-puesto. Por otra parte, el efecto de la satisfacción en el puesto implica un comportamiento de satisfacción-productividad, satisfacción-ausentismo y satisfacción-rotación.

Robbins (2004) menciona que determinantes y resultados de la satisfacción laboral permiten ser abordados desde el punto de vista del trabajador o de la institución; para él los dos más importantes son, los años de carrera profesional y las expectativas laborales. De tal manera que el grado de satisfacción aumenta conforme lo hace la edad, aunque esta tendencia se invierte en edades cercanas a la jubilación. Sin embargo, frecuentemente, aparece también bajo grado de satisfacción en aquellos trabajadores con antigüedad comprendida entre seis meses y dos años, relacionado principalmente con el incumplimiento de expectativas personales influidas.

Asimismo, la satisfacción laboral dentro de una organización de la salud también se proyecta como un desafío profesional y personal; tanto en el plano profesional y personal; en lo profesional se requiere de una gama de conocimientos del manejo avanzado del cuidado y situaciones de alto riesgo en salud; que pueden marcar la diferencia entre la vida y la muerte del mismo paciente y desde el otro punto de vista personal implica, un compromiso constante de superación y entrega. Esas características hacen que el trabajo pueda ser una fuente de constante crecimiento personal y profesional brindando a cada integrante del equipo de salud la satisfacción laboral pero que también estas puedan tornarse en accidentes, enfermedades e insatisfacción en el trabajo (Morales, 2016)

Asimismo Griffin (2001) señala que en la organización se dan procesos que son llevados a cabo en grupos, por lo que debería ser pertinente conceptualizar “satisfacción laboral” no únicamente a nivel individual, sino también a nivel grupal y organizacional. Ellos definen satisfacción de la tarea del grupo como “la actitud compartida del grupo hacia su tarea y hacia el ambiente de trabajo asociado”.

Locke (1976), refiere a la satisfacción laboral como “un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”, a la vez manifiesta que la satisfacción es una variable que se halla más cercana a los sentimientos que a la productividad, y se refiere a la respuesta afectiva del recurso humano al puesto de trabajo. Así mismo Lawler (1975) mencionó que esto implica tener cubiertas las necesidades, y que exista relación entre las expectativas o recompensas esperadas frente a la recompensa obtenida.

Teorías sobre la Satisfacción

La teoría de los dos factores también denominada teoría “bifactorial”

De Herzberg (1967); citado por Zelada (2014) manifiesta que la satisfacción laboral y la insatisfacción en el trabajo representan dos aspectos totalmente distintos y separados entre sí en la conducta profesional. Es decir el trabajador tiene dos grandes necesidades: una de ellas se refiere al medio ambiente físico y psicológico del trabajo conocidas como las “necesidades higiénicas” y la otra necesidad referidas al contenido mismo del trabajo que vendrían hacer las “necesidades de motivación”. Si ambas necesidades son satisfechas, el trabajador no se siente ya insatisfecho sin embargo tampoco está satisfecho (sino mantiene un estado neutro); si no se satisfacen estas necesidades, se siente insatisfecho. El autor determina que la persona está satisfecho en el puesto de trabajo cuando están cubiertas sus “necesidades de motivación”.

En base a estas necesidades el autor (Herzberg, 1977) plantea la Teoría de los dos factores que explican el mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. Los cuales son los siguientes:

A.- Factores higiénicos o factores extrínsecos

Herzberg, (1977) refiere a las condiciones laborales que rodean al trabajador localizados en el ambiente físico y otros como el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de dirección o el tipo de supervisión que las personas reciben de sus superiores, el clima de relaciones entre la empresa y las personas que en ella trabajan, los reglamentos internos, las oportunidades existentes, las políticas y directrices de la empresa, el estatus, el prestigio, la seguridad personal, etc, sin embargo todos estos factores llamados higiénicos están fuera del alcance de las personas que laboran, pues este se sitúa en el ambiente externo que circunda al trabajador. Corresponden a la motivación ambiental y constituyen los factores que tradicionalmente utilizan las organizaciones para motivar a los empleados, mas no consiguen elevar de manera sostenida la satisfacción del empleado, debido a que los factores higiénicos tienen una limitada capacidad para influir de manera poderosa en la conducta de los trabajadores. La expresión higiene refleja precisamente su carácter preventivo y profiláctico e indica que están destinados únicamente a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales al equilibrio. Pero cuando los factores higiénicos son pésimos o vulnerables entonces producen la insatisfacción de las personas que laboran.

Herzberg, (1977) destaca una vez más que los factores higiénicos fueron tomados en cuenta sólo para la motivación de las personas y para lograr que las personas sean más productivas. Su efecto es como un medicamento para el dolor de cabeza, combaten el dolor, pero no mejora la salud. Por estar relacionados con la insatisfacción, Herzberg los llama factores de insatisfacción.

B.- Factores Motivacionales o factores intrínsecos

Para Herzberg (1977) estos factores están involucrados con la satisfacción intrínseca o interno, es decir tienen que ver con el contenido del cargo y la naturaleza de las tareas que el hombre ejecuta, están bajo el control del individuo pues se relaciona con aquello que él hace y desempeña. Estos factores involucran aspectos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, de reconocimiento profesional, de autorrealización y la mayor responsabilidad y que dependen del trabajo realizado por la persona. Estos factores internos se refieren al contenido del puesto, a las tareas y las obligaciones relacionadas con éste; y que estas si producen un efecto de satisfacción duradera, sostenible y un aumento de la productividad muy superior a los niveles normales. El término motivación se relaciona directamente con sentimientos de realización donde el individuo experimenta la certeza de contribuir en la realización de algo de valor, de crecimiento y de reconocimiento profesional, que se refleja al manifestar la propia personalidad, dándole la apertura de desarrollarse plenamente como profesional. Si los factores motivacionales cubren estos sentimientos, elevan la satisfacción; si son débiles, originan la insatisfacción. Por eso se les denominan factores de satisfacción. Constituyen el contenido del puesto en sí y comprenden: Delegación de responsabilidad, Libertad para decidir cómo realizar un trabajo, Posibilidades de ascenso, Utilización plena de las habilidades personales, Formulación de objetivos y evaluación relacionada con éstos, Simplificación del puesto (por quien lo desempeña), Ampliación o enriquecimiento del puesto (horizontalmente o verticalmente).

Teoría de la discrepancia (Locke 1976)

Locke (1976), citado por Ruiz (2009) quien plantea esta teoría refiere que la Satisfacción Laboral está en función de los valores laborales más importantes para la persona que pueden ser obtenidos a través del propio trabajo desempeñando alguna

función, es decir las necesidades pueden diferir en intensidad mas son las mismas para todo individuo, pero los valores difieren ampliamente en contenido y también en intensidad, las necesidades mueven al hombre hacia los requisitos de una determinada acción, los valores determinan las elecciones o decisiones así como las reacciones emocionales. De esta manera Locke argumenta que los valores de un individuo están ordenados en función de su importancia, de modo que cada persona mantiene una jerarquía de valores. Locke presenta tres elementos primordiales que contribuyen a la clarificación de la discrepancia que son los siguientes:

La satisfacción con las dimensiones del trabajo

Este punto aborda la problemática de la evaluación afectiva de las múltiples dimensiones del carácter individual inherentes al trabajo.

Descripción de las dimensiones: Se refiere a las percepciones que no se relacionan con los afectos y que se encuentran en experiencias relacionadas con las especificaciones del trabajo.

Relevancia de las dimensiones: Este atiende a la importancia que las dimensiones del trabajo tienen para el individuo

Teoría de satisfacción de facetas

Este modelo realizado por Lawler (1973); citado por Ventura (2012)) señala que la cantidad de esfuerzo, es decir la intensidad de energía y la capacidad empeñada en una acción, dependerá mucho del valor de la recompensa por el trabajo realizado; más la probabilidad de recibir dicha recompensa. El esfuerzo que se tenga y la probabilidad de obtener una recompensa también se ve influida por la misma capacidad para realizar las

tareas. Claramente, si los individuos se consideran a sí mismo como capaces de realizar ciertas acciones o si tienen experiencia en estas, tendrán una apreciación del esfuerzo requerido mucho más precisa, y conocen mejor las probabilidades de obtener recompensas por medio de estas. Es aquí la importancia de la dirección de talentos humanos de verificar periódicamente las necesidades de los colaboradores para que así no debilite la motivación y los pendientes y tareas que se tienen que realizar óptimamente.

Factores que conducen a niveles altos de satisfacción de los empleados

Según (Robbins & Judge, 2009) menciona que los factores que conducen a niveles altos de satisfacción en el trabajo son cuatro: retos mentales, recompensas equitativas, condiciones apropiadas de trabajo y compañeros colaboradores. Y destaca que cada uno de estos factores está controlado por la administración, los cuales definimos:

Labor que plantee retos mentales

Las personas aprecian mucho estar en ambientes laborales donde les den oportunidades de exteriorizar sus habilidades, aptitudes y donde les ofrezcan un abanico de tareas, gozar de libertad y retroalimentación respecto a la forma en que se desempeñan, de este modo un reto moderado causa placer y satisfacción en el trabajador. Estas características son las que constituyen un trabajo que plantea retos mentales.

Recompensas equitativas: Los empleados quieren sistemas de pago que perciban como justos, no ambiguos y que cumplan sus expectativas. Cuando el pago se ve como algo justo, con base en las demandas del puesto, el nivel de aptitud individual y dentro de los estándares de pago de la comunidad, es probable que surja la satisfacción.

Condiciones apropiadas de trabajo: Uno de los intereses relevantes de los trabajadores prima en el ambiente laboral, buscando una mejor comodidad y bienestar personal que facilite el hacer un trabajo de calidad, favoreciendo a la satisfacción positiva del empleado. Las organizaciones deben de ofrecer estas condiciones, siendo que hay estudios que demuestran que los empleados tienen preferencias a entornos físicos que no sean peligrosos o incómodos, además, en su mayoría prefieren trabajar relativamente cerca de casa, en instalaciones favorables con equipamiento moderno que generen bienestar y satisfacción.

Compañeros colaboradores: Las personas obtienen más de su trabajo que sólo dinero o logros tangibles. Por lo general los empleados dentro de su trabajo también cubren la necesidad de tener interacción social. De ahí que no sorprenda que tener compañeros colaboradores lleve a un aumento de la satisfacción laboral. Asimismo la relación con el jefe inmediato también es uno de los determinantes principales de la satisfacción. Los estudios dicen que la satisfacción de los empleados es favorable y van en aumento cuando el supervisor inmediato es comprensivo, brinda retroalimentación positiva, sabe escuchar a sus empleados, hace elogios por el buen desempeño y demuestra interés personal por ellos.

Robbins y Judge (2009) refiere que los gerentes y líderes deben mostrar interés en las actitudes de sus empleados e identificar algunos problemas potenciales que pueden estar influyendo de manera negativa en el comportamiento del personal generando empleados insatisfechos, ausentismo y comportamientos negativos. Asimismo esto favorecerá a los gerentes que quieren mantener un número pequeño de renuncias y ausencias en especial de los empleados más productivos querrán hacer cosas que generen actitudes de trabajo positivas. Como se afirma en un estudio: “Uno de los elementos más útiles de información que una empresa pueda tener acerca de sus empleados es una medición excelente de la

actitud general hacia el trabajo”. Lo más importante que los gerentes pueden hacer para elevar la satisfacción de los empleados es centrarse en las partes intrínsecas del trabajo, como hacer de éste algo que desafíe la creatividad y sea interesante. Aunque los empleos de bajos salarios no atraerán empleados de alta calidad a la organización, ni conservarán a los de alto desempeño, los gerentes deben darse cuenta de que el pago elevado por sí solo no crea un ambiente de trabajo satisfactorio. Así como la creación de una fuerza de trabajo satisfecha no es una garantía de un desempeño organizacional exitoso, pero si favorece al incremento de la eficacia de la organización cuando los gerentes mejoran las actitudes de los empleados.

Características de la satisfacción laboral

Según Foley (2006) se cuenta con diferentes características de la satisfacción laboral que permiten identificar diferentes puntos de vista: Creencia en la compañía: Creer en los objetivos de una compañía y compartir sus objetivos empresariales así como sus valores éticos que mejoran la satisfacción laboral considerablemente.

Contribución personal: Creer en los valores de la compañía es el único componente que permitirá mantener satisfecho al personal en su puesto de trabajo. Muchos trabajos consisten en tareas menores y repetitivas, ya sea archivar documentos, marcar números o precintar sobres. Los trabajadores que no entienden como sus esfuerzos personales contribuyen a la imagen mayor de la empresa pueden sentirse insatisfechos y perder el interés. Los roles de trabajo en los que los trabajadores pueden ver resultados visibles a sus esfuerzos son los que tienen más posibilidades de proporcionar satisfacción en el trabajo (Atalaya, 1999, citado por Daza, 2007).

Colegas: Amar su trabajo y entender la importancia de su papel puede no ser suficiente si no se mantiene una buena relación con sus pares. La gente puede elegir a sus compañeros en base a las características de la personalidad, pero la mayoría de personal debe tratar con una gran cantidad de gente en el trabajo, de los cuales habrá muchos que no le simpaticen. Mostrar respeto por los otros y recibir lo mismo de sus compañeros y jefes son factores clave en la obtención de la satisfacción del trabajo. Los trabajadores que pueden comunicar abiertamente sus preocupaciones con sus supervisores y piden claridad en tareas de trabajo específicas hay más posibilidades de que sean trabajadores satisfechos.

Justicia: La imparcialidad, el salario, oportunidades y trato diario, es posiblemente el elemento más importante de la satisfacción laboral. Mucha gente sufre acoso en el trabajo debido a su género, creencias religiosas entre otros, lo cual genera un pobre trato y ser ignorado por los ascensos. Otros trabajadores cobran menos que sus colegas, debido a su género, a pesar de completar las mismas tareas en un día de trabajo. La satisfacción de trabajo tiene posibilidades de incrementar si los trabajadores reciben salarios justos basados en sus habilidades. Los planes de pensión, premios y días libres por año son otros de los factores (Foley, 2006).

Insatisfacción laboral y producción

Es el rendimiento el que influye en la satisfacción y no viceversa. La insatisfacción produce una baja en la eficiencia organizacional, puede expresarse además a través de las conductas de expresión, lealtad, negligencia, agresión o retiro. La frustración que siente un empleado insatisfecho puede conducirle a una conducta agresiva, la cual puede manifestarse por sabotaje, maledicencia o agresión directa. Además podemos señalar que las conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden enmarcarse en dos ejes

principales: activo-pasivo, destructivo-constructivo de acuerdo a su orientación (Amorós, 2008).

Factores determinantes de la satisfacción laboral

Sonia Palma Carrillo (2003); citado por Pinto y Portugal (2016) menciona las siguientes determinantes:

Condiciones físicas y/o materiales

Según Palma (2003) son aquellos elementos físicos o de infraestructura que influyen en el ambiente laboral, así mismo son medios que facilitan el desarrollo de las labores cotidianas, los trabajadores siempre buscan la comodidad que se obtiene a través de ambientes y mobiliarios suficientes, distribución, privacidad, operatividad, disponibilidad, comodidad personal, etc. A estas condiciones físicas también se las relaciona con el confort y comodidad del ambiente donde se desenvuelve el trabajador que tiene que ver con la ventilación, iluminación, limpieza, orden, etc.

Según Chiavenato (2009) manifiesta que las condiciones físicas y/o materiales, son las circunstancias físicas en las que el trabajador se encuentra; son el área interdisciplinaria estrechamente vinculada con la seguridad, con el conjunto de medidas técnicas, médicas, educativas y emocionales para prevenir algún tipo de accidentes y eliminar algunas condiciones desfavorables del ambiente; asimismo la calidad de vida dentro del ambiente laboral.

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

Beneficios laborales y/o remunerativos

Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza.

Entiéndase la compensación (sueldos, salarios, prestaciones, etc.) como la recompensa que los empleados reciben a cambio de su trabajo. Los sueldos y la promoción adquieren relevancia por ser factores determinantes en la satisfacción del empleado, siendo que estas complacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del “status”, el empleado se siente reconocido y seguro; proporcionan mayor libertad en la vida del individuo y por medio de ellos se pueden adquirir otros valores. Atalaya, (1999), citado por (Daza, 2007).

Autores como Bassett, expresan que no existe suficiente evidencia de que la remuneración sola aumente o disminuya la satisfacción laboral dado a que pueden existir individuos con buena paga y aun así están insatisfechos. Por el contrario investigadores como Arnols y Boshoff (2004) señalan que los individuos desean ser reconocidos y tener buena paga y que reconocen esta remuneración como un factor organizacional que influye en la satisfacción laboral.

Sin embargo Vroom, (1990) sostiene que el dinero no necesariamente tiene que ser el único factor que satisface al empleado sino que tiene que ver con el reconocimiento

personal por medio de felicitaciones, agradecimientos que hace la empresa a quien realiza una tarea de forma eficiente y eficaz. El salario adquiere valor en la medida que la persona en la adquiera aspectos como seguridad, prestigio, tranquilidad, etc., si las recompensas son equitativas y oportunas, entonces, se desarrolla una mejor satisfacción, debido a que los empleados se sienten valorados al recibir recompensas en proporción a su desempeño. Por otro lado, si no se genera este tipo de motivaciones el empleado sentirá insatisfacción en el trabajo, desarrollando tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.

Políticas administrativas

Se entiende como el grado de compromiso frente a las normas, políticas, lineamientos organizacionales dirigidos a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador. Constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo Palma, (2005) refiere que las políticas administrativas están ligadas al comportamiento organizacional, siendo que los empleados ya sea de forma individual o grupal y las estructuras impactan en las organizaciones. Estas políticas tienen el objetivo de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia y eficiencia de las mismas. Se ocupa por lo tanto de indagar lo que los empleados realizan dentro de la organización y como su conducta afecta a la misma, ya que las organizaciones son sistemas sociales donde se combinan ciencia y personas, tecnología y humanidad. Una organización si vuelve la mirada a su componente principal, las personas pueden ser fuente de enriquecimiento en el desarrollo personal y promover el bienestar de sus integrantes.

Relaciones interpersonales

Es el bienestar, complacencia que se experimenta al interrelacionarse con los demás miembros de una organización generando un ambiente laboral agradable dentro del círculo organizacional.

Palma (2005) manifiesta que las relaciones interpersonales de los trabajadores con sus compañeros cuando son armónicas dentro del área donde se desenvuelven y mantienen criterios propios para realizar el trabajo, centran su éxito personal y profesional en la oportunidad de expresar y desarrollar cada vez más sus potencialidades y habilidades dentro de la organización, mantener una buena autoestima, mejora sus relaciones laborales y sentir que tienen identificación con el grupo, creciendo día a día como personas, compañeros, amigos, subordinados, profesionales, lo que favorece un buen ambiente de trabajo y el avance de la organización donde labora.

Herzberg (1959) en su teoría de los factores de higiene sustenta que las buenas relaciones interpersonales es una de las condiciones de la satisfacción laboral, estas generan confianza y credibilidad, mediante demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. La comunicación efectiva adquiere relevancia porque genera entendimiento, comprensión, 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 tema de actitud mental positiva no solo hace que el trabajo sea agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando el personal piensa en el trabajo como algo mero y trivial su productividad disminuye y esta actitud se puede hacerse extensivo a los demás miembros. Pero cuando el personal se siente parte del

equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo.

Realización personal.

Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización.

Palma (2005) refiere que el entorno laboral puede actuar sobre el rendimiento de muchas maneras, para empezar a ejercer una influencia positiva o negativa sobre la motivación de los empleados, produciendo un incremento o disminución en sus esfuerzos. De modo que el entorno no puede estructurarse de tal manera que propicie el rendimiento al facilitar a las personas la realización de su trabajo o bien contener restricciones que interfieran con el desempeño. En este caso mejorar a través de actividades encaminadas a aumentar la calidad de los conocimientos, habilidades y actitudes de los recursos humanos, facilitándoles capacitaciones permanentes con la finalidad de elevar el desempeño profesional del empleado, la capacitación es considerada como un factor de competitividad en el mercado actual, proporciona a los empleados, nuevos o actuales retos, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo.

Es primordial para la administración de recursos humanos buscar, modificar, mejorar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes del capital humano, con la finalidad de elevar su desempeño profesional.

Los empleados prefieren 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 muerte.

Por otro lado, Maslow (1954) postuló que la autorrealización representa el nivel más alto de una jerarquía de las necesidades humanas. Refiere al deseo de optimizar las propias capacidades y talentos.

Desempeño de tareas

Consiste en la aplicación de las capacidades, habilidades y destrezas que el puesto requiere del ocupante para el buen manejo eficiente de sus funciones y que se asocia con la valoración que el trabajador hace con respecto a sus tareas cotidianas en la institución en la que labora (Palma, 2005).

Asimismo, Santander, (2012) refiere que el desempeño en su entorno laboral se evidencia en el comportamiento o conducta real del trabajador o educando para desarrollar de manera competente sus deberes u obligaciones inherentes a un puesto de trabajo. Es lo que en realidad hace no lo que sabe hacer debido a que esta se exterioriza dependiendo de la satisfacción o insatisfacción del trabajador.

Asimismo, el desempeño es una serie de conductas que desarrollan aptitudes, capacidades para desarrollar completamente los deberes u obligaciones propias a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Sin embargo, 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 la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo.

Relación con la autoridad.

Es la apreciación real que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe, sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La supervisión consiste en dar a los subordinados la instrucción, orientación y disciplina día a día.

Calixto (2009), citado por, Pinto y Portugal (2016) refiere que a los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los empleados 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.

Motivación

McClelland (1989) menciona que la motivación se refiere por una parte a los propósitos conscientes a pensamientos íntimos tales como: “me gustaría saber tocar el piano”, “quiero ser médico” y “estoy esforzándome por resolver este problema”. Por otro lado, observando las conductas desde fuera, la motivación se refiere a las inferencias relativas a propósitos conscientes que hacemos a partir de la observación de conductas.

Asimismo Robbins y Judge (2009) definen a la motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo teniendo en cuenta estos tres elementos clave: intensidad, dirección y persistencia. La intensidad se refiere a lo enérgico del intento de una persona.

Este es el elemento en que la mayoría de nosotros se centra cuando habla de motivación. Sin embargo, es improbable que una intensidad elevada conduzca a resultados favorables en el desempeño en el trabajo, a menos que el esfuerzo se canalice en una dirección que beneficie a la organización. Por tanto, tenemos que considerar tanto la calidad del esfuerzo como su intensidad. El esfuerzo que debemos buscar es el que está dirigido hacia las metas de la organización y es consistente con éstas. Por último, la motivación tiene una dimensión de persistencia, que es la medida del tiempo durante el que alguien mantiene el esfuerzo. Los individuos motivados permanecen en una tarea lo suficiente para alcanzar su objetivo.

Vedodo y Giglio (2006) sustentan que hay una importante cantidad de información teórica y práctica acerca de la motivación en las personas. Su definición conceptual es histórico y multidisciplinaria. Se origina en la filosofía y en los aportes de autores como Sócrates, Platón, Aristóteles y Tomás de Aquino, entre otros. Se le daba énfasis en la naturaleza irracional e impulsiva de los motivos y en la división entre el alma y el cuerpo. En la era moderna, Descartes distinguió entre aspectos pasivos (cuerpo) y activos (mente) de la motivación. Después, Charles Darwin propuso la idea de instinto y su origen genético y William James popularizó la teoría del instinto de la motivación humana, idea que los etólogos modernos denominaron patrones de acción fija.

Todo este cúmulo de información puede ser analizado desde diversos puntos de vista. Desde las teorías psicoanalíticas, la motivación se relaciona con las pulsiones inconscientes que determinan la vida psíquica del individuo. Desde la fisiología, es el resultado de una reacción homeostática que busca disminuir la tensión fisiológica que se genera ante un estado de insatisfacción o necesidad. Otros autores, desde perspectivas humanistas, proponen modelos integrados y jerarquizados donde diversos procesos son analizados a la

luz de su fuerza motivacional. Los psicólogos sociales abordan el tema de los incentivos y aspectos cognitivos que median la conducta en contextos reales, y los conductistas, harán énfasis en los reforzadores ambientales y en las contingencias que afectan el comportamiento de las personas. En la década de los setenta, el modelo sistémico y su cibernética de primer orden se olvidan conceptos como el de motivación, para hablar de autorregulación. Paralelamente, la mirada cognitiva se inspiraba en la metáfora del ordenador e ignoraba en parte procesos como la emoción y la motivación (Reeve, 1994).

Teorías de motivación

La teoría de Pérez López

Pérez (1993) relaciona la motivación como los factores que llevan a una persona a la acción, puesto que los seres humanos actúan, en general con ánimo de resolver sus problemas, con ánimo de conseguir el logro de satisfacciones o la desaparición de insatisfacciones. Para resolver el “problema” el agente cuenta con la posibilidad de realizar “acciones”, alguna o algunas de las cuales se estima puede provocar la “reacción” deseada. Se puede clasificar dependiendo de su origen y destino en tres tipos: motivación extrínseca, motivación intrínseca y motivación trascendente. Esta clasificación permite de una manera práctica y sencilla entender el cómo se motiva a las personas. Este autor explica que para la acción personal actuar tenemos los siguientes motivos:

Extrínsecos

Aspectos de la realidad que determinan el logro de las satisfacciones que se producen por las interacciones, como cuando un empresario que está motivado por la preocupación de ganar dinero.

Intrínsecos: Aspectos de la realidad que determinan el logro de aprendizajes de la persona que realiza la acción como cuando otro empresario motivación de estar pensando en que es más importante desarrollar su capacidad y preparación como hombre de empresa.

Trascendente

Aspectos de la realidad que determinan el logro de aprendizajes de las otras personas debido a la acción de la persona motivada. Ejemplo, cuando un empresario, este se inquieta por prestar un buen servicio, o por cubrir una buena necesidad de sus clientes. Este tipo de motivación también es llamado teoría antropológica que se dividen en tres grandes grupos lo cual explican la motivación humana, cada una más compleja que la anterior:

La primera corriente gira en torno a la llamada “motivación conductista”, la cual busca generar un comportamiento deseado por medio de estímulos externos a la persona.

La segunda corriente de motivación reconoce el rol central de la conciencia humana, entendiendo que la máxima motivación del ser humano radica en su autorrealización. Esta nace de la crítica al enfoque conductista que no reconoce la complejidad de las necesidades del ser humano individual.

La tercera corriente de teorías sobre la motivación humana intenta compensar estas debilidades de la anterior, rescatando los beneficios de la autorrealización individual. Esta podría ser llamada “corriente de motivación trascendental”, es decir, una motivación que va más allá de los beneficios individuales.(Amorós Eduardo, 2008).

Teoría según la jerarquía de las necesidades de Maslow

La mejor teoría conocida acerca de la motivación es la que plantea Abraham Maslow (1954), la jerarquía de las necesidades que existe dentro de cada ser humano. Propuso que la motivación depende de 5 necesidades:

- Fisiológicas, alimento, agua, aire y vivienda.
- Seguridad, estabilidad, ausencia de dolor, amenazas o enfermedad.
- Sociales, amistad, sensación de pertenencia.
- Estima, sentimientos de logro personal y de valor propio y de reconocimiento o respeto.
- Realización personal, el cumplimiento de los deseos propios.

Conforme se satisface cada una de estas necesidades, la siguiente se vuelve dominante. El individuo sube los escalones de la jerarquía. Desde el punto de vista de la motivación, la teoría describe una pirámide que consta de cinco niveles, donde los cuatro primeros niveles son agrupados como “necesidades de déficit (primordiales); al nivel superior lo denominó autorrealización, motivación de crecimiento o necesidad de ser” que si bien ninguna necesidad se satisface por completo, aquella que se cubre en lo sustancial deja de motivar. Así que de acuerdo con Maslow, si usted desea motivar a alguien, tiene que conocer necesariamente en qué nivel de la jerarquía se encuentra esa persona y centrarse en satisfacer las necesidades de ese nivel o las superiores.

Maslow (1954) clasificó las cinco necesidades en órdenes mayores y menores. Las fisiológicas y de seguridad las describió como necesidades de orden inferior, y las sociales, de estima y autorrealización como necesidades de orden superior. La diferencia entre los dos órdenes se basó en la premisa de que las superiores se satisfacen en forma interna (dentro de la persona), mientras que las inferiores se satisfacen sobre todo en el exterior (con cosas como el salario, contratos sindicales y el hecho de tener definitividad).

La teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow sin duda ha recibido diferentes reconocimientos, en particular de los gerentes profesionales. Esto es atribuible a su lógica intuitiva y facilidad de comprensión. Desafortunadamente, las investigaciones no le dan

validez. Maslow no le dio una base empírica y varios estudios realizados para validarla tampoco lo han conseguido (Robbins y Judge, 2009).

Jerarquía de las necesidades según Maslow



Fuente: A. H. Maslow, *Motivation and Personality*, 3a ed., R. D. Frager y J. Fadiman (eds). © 1997. Adaptado con permiso de Pearson

Education, Inc., Upper Saddle River, Nueva Jersey

Teoría de las tres necesidades de Mc Clelland

Mc Clelland (1989) propuso un modelo aprendido de necesidades de motivación que creía enraizado en la cultura. Afirmó que todos tienen tres necesidades:

- De logro, las personas que poseen motivación de logro compiten contra alguna norma de excelencia o contribución única frente a la cual es posible juzgar sus conductas y logros.
- De poder, las personas que poseen motivación de poder brindan recompensas de posición social a sus seguidores.
- De afiliación, las personas que poseen motivación de afiliación tienden a establecer y mantener relaciones personales estrechas con otros.

Teoría de Mc Gregor

Mc Gregor (1960) se preocupó por comparar dos estilos opuestos de administrar: un estilo basado en la teoría tradicional, excesivamente mecanicista y pragmática (teoría x), y otro estilo basado en las concepciones modernas frente al comportamiento humano (teoría y).

Teoría ERG 1969

Teoría dada por Alderfer, quien está de acuerdo con Maslow, pero sostiene que son sólo tres grupos de necesidades fundamentales:

- Necesidades básicas, o necesidades materiales, satisfechas con el aire, agua, remuneración, condiciones de trabajo, etc.
- Necesidades de relación, establecer relaciones interpersonales.
- Necesidades de crecimiento, necesidad con el fin de encontrar oportunidades de desarrollo personal, cuando realiza contribuciones creativas o productivas al trabajo.

Teoría de las expectativas de David Nadler y Edward Lawler 1971

Sostiene que la fortaleza de una tendencia a actuar de cierta manera depende de la fortaleza de una expectativa de que el acto será seguido de una respuesta dada de lo atractivo que ese resultado sea para el individuo. Esta teoría ayuda a explicar por qué muchos empleados no están motivados en su trabajo y simplemente hacen lo mínimo necesario para mantenerse.

Teorías de la Equidad Creada por J. Stacy Adams (1965)

Sostiene que los individuos comparan sus aportaciones individuales y los beneficios que reciben con los de otros y responden eliminando cualquier desigualdad.

Considera que a los empleados, además de interesarles la obtención de recompensas por su desempeño, también desea que ésta sea equitativa. El término equidad se define como la proporción que guarda los insumos laborales del individuo y las recompensas laborales.

Según esta teoría las personas están motivadas cuando experimentan satisfacción con lo que reciben de acuerdo con el esfuerzo realizado: Las personas juzgan la equidad de sus recompensas comparándolas con las recompensas que otros reciben. Propone que la percepción de la equidad con que se nos trata influye en la motivación.

En todas las situaciones laborales se evalúa el trabajo y los resultados. Si el valor de la relación aporte/resultados que la persona percibe a la de otras personas, considerará que la situación es equitativa y por lo tanto no existe tensión alguna. Así calculamos la razón entre resultado y el trabajo, comparando al mismo tiempo esa razón con la de otros condiscípulos o compañeros de trabajo.(García 2005)

Teoría de refuerzo B.F. Skinner 1957

Destaca que el refuerzo condiciona el comportamiento. Esta teoría ignora el estado íntimo del individuo y se concentra solo en lo que ocurre a una persona cuando realiza determinada acción. Existen cuatro estrategias de modificación de comportamiento organizacional:

- Refuerzo positivo: consecuencias agradables.
- Refuerzo negativo: evitar una consecuencia desagradable.
- Castigo: Para disminuir o eliminar un comportamiento no esperado.
- Extinción: Para disminuir o eliminar un comportamiento no esperado, mediante la transferencia de una consecuencia agradable.

Teoría de Establecimiento de Metas (1968)

Ideada por Locke, (1968) según él, la motivación primaria en el trabajo puede definirse a partir del deseo de lograr una meta determinada, lo cual representa lo que queremos hacer en el futuro.

Las metas son importantes en cualquier actividad, ya que motivan y guían a nuestros actos y nos impulsan a dar el mejor rendimiento.

Desde el punto de vista de la motivación y el rendimiento las metas demasiado difíciles, cuya obtención es imposible, no favorecen la motivación, sino que hasta la merman. Sostiene que las metas específicas y difíciles llevan a un alto desempeño.

Teoría de evaluación cognoscitiva Edward L Deci y R. Ryan (1985)

Esta teoría se centra en los procesos mentales o pensamientos como causales internas que llevan a la acción. Se preocupa de la forma en que las personas entienden el mundo en el que viven y cómo la cognición lleva a la persona a comportarse en su medio ambiente.

Los hechos ambientales inciden a los sentidos humanos aportando las vivencias sensoriales que procesa el sistema nervioso central. La información es atendida, transformada, organizada y elaborada al tiempo que se recupera de la memoria información que eventualmente facilita el procesamiento de los nuevos datos. De acuerdo al significado de la información, se generarán expectativas, metas y planes que serán agentes activos que potenciarán la aparición de fenómenos motivacionales que dirigirán el comportamiento hacia una secuencia de acción particular. Una vez realizada la conducta se producen las consecuencias, que serán sometidas a evaluación y explicación y afectarán nuevamente los procesos cognitivos (Reeve, 1994) distribuir recompensas extrínsecas por comportamientos que ya se han recompensado de manera intrínseca tiende a disminuir el

nivel total de motivación las principales implicaciones de esta teoría se relacionan con la forma en la cual se paga a la gente en las organizaciones (Amorós 2008).

Motivación en el trabajo

Es común que al hablar de motivación referida al trabajo se haga referencia a Maslow (motivación y personalidad) creador de la pirámide de necesidades vitales y sociales, como si estas llevaran al ser humano a trabajar para satisfacerlas.

A la inversa, se podría decir que quien tiene satisfechas esas necesidades por otros medios, no tendría que sentir la necesidad de trabajar pero, como la misma pirámide lo dice, ella culmina con el desarrollo pleno de la personalidad y que es el punto de partida para la motivación que aquí nos interesa.

Es verdad como dice Maslow (1954), que quién carece de casa y comida, de seguridad, de sentido de pertenencia y de reconocimiento, no puede llegar al auto realización pero hay muchas personas que se reducen a atender esas necesidades y no tienen ambiciones que las lleven a trabajar bien, con miras al mejoramiento personal y es por eso que los responsables de "hacer que la gente trabaje" tienen que estar atentos para distinguir a unos de otros.

Acertadamente la Teoría Y buscó la solución "dentro" de la persona apoyándose en la motivación integrando los objetivos de la empresa con los de los empleados y exigiendo menos esfuerzos a la supervisión para mejores resultados (Ramos 1999; citado por Amorós 2008).

Escala de motivación laboral

Hackman y Oldham (1974) aplicaron un cuestionario llamado «encuesta de diagnóstico en el puesto» a varios cientos de empleados que trabajaban en 62 puestos diferentes; como resultado se obtuvieron las siguientes cinco "dimensiones centrales":

Variación de habilidades, grado en el cual un puesto requiere de una variedad de actividades para ejecutar el trabajo, lo que representa el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.

Identidad de la tarea, el puesto requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado objetivo.

Significación de la tarea, el puesto tiene un impacto sobre las vidas o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo.

Autonomía, el puesto proporciona libertad, independencia y discreción sustanciales al empleado en la programación de su trabajo y la utilización de las herramientas necesarias para ello.

Retroalimentación del puesto mismo, grado en el cual el desempeño de las actividades de trabajo requeridas por el puesto produce que el empleado obtenga información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación.

Robbins (1998) junta estas dimensiones bajo el enunciado "reto del trabajo". Donde hace conocer que los empleados tienden a priorizar trabajos donde tengan la oportunidad de hacer uso de sus habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, de manera que un reto moderado causa placer y satisfacción.

Relación entre motivación y satisfacción laboral

Gouws, (1995) citado por Moya, (2011) señaló que los factores que motivan a los trabajadores son los mismos que contribuyen a la satisfacción con el lugar de trabajo y concluye que los empleados motivados generalmente también están satisfechos con su trabajo. Asimismo refiere que la satisfacción laboral es una actitud compleja, la motivación un proceso y el nivel de motivación un estado. Mientras que Roos y Van Eeden (2008) afirman que la motivación se manifiesta en la satisfacción laboral (componente actitudinal) y en el desempeño (componente comportamental) y ésta sería el elemento que vincula a la satisfacción con el trabajo con el desempeño del empleado. La relación entre motivación y satisfacción laboral no implica que son términos semejantes, la motivación hace referencia a las predisposiciones que poseen los sujetos hacia la acción, mientras que la satisfacción es un estado placentero que surge de la percepción subjetiva que el sujeto tiene de su experiencia laboral en un momento determinado (Reeve 1994, citado por Pérez, 2011).

Tanto la motivación como la 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 si cumple con nuestras expectativas, nos produce satisfacción. Existen muchas conjeturas utilizadas en la psicología que intentan explicar el rol de la motivación y satisfacción en el trabajo y sus repercusiones en las organizaciones. Existen una variedad de 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 (Moya, 2011).

Entiendase también que el concepto de satisfacción está muy estrechamente relacionado con la motivación, entendida ésta como “la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia las metas organizacionales, condicionadas por la habilidad del esfuerzo de satisfacer alguna necesidad individual” (Robins ,1999) este mismo autor señala que la necesidad es un estado interno de la persona que provoca que algunos resultados sean interesantes. Cuando una necesidad se encuentra insatisfecha crea tensión, lo cual estimula impulsos dentro del individuo. estos impulsos hacen que el individuo busque metas particulares, que si se alcanzan, satisfacerán la necesidad y ayudarán a disminuir la tensión. entonces, es posible decir que, un trabajador realizará actividades motivado y con satisfacción si sus necesidades se conjugan con sus creencias y expectativas de realizar con éxito una tarea. (Ventura, 2012)

El término de motivación está constituido por todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objeto o fin (Arias, 2001). Y satisfacción se refiere en cambio al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo. Koontz (1998). Como se puede observar son dos cosas muy distintas, sin embargo, están estrechas o relacionadas entre sí, en general, la motivación es el interés o fuerza intrínseca que se da en relación con algún objetivo que el individuo quiere alcanzar. Es un estado subjetivo que mueve la conducta en una dirección particular.

Quienes se interesaron más sobre la diferencia entre motivación y satisfacción y cuál es el proceso que lleva la interacción de éstas fue, Porter y Lawler (1991) planteando que la satisfacción es el resultado de la motivación con el desempeño del trabajo (grado en que las recompensas satisfacen las expectativas individuales) y de la forma en que el individuo percibe la relación entre esfuerzo y recompensa.

Este modelo explica que los factores que influyen directamente con la satisfacción están las recompensas intrínsecas (relaciones interpersonales, autorrealización etc.) y el nivel de recompensa que el individuo cree que debe recibir. Estos tres factores mencionados son el resultado del desempeño o realización en el trabajo (García, 2005).

Capítulo III

Materiales y Métodos (Metodología)

Descripción del lugar de ejecución

El siguiente trabajo de investigación se llevó a cabo en el Hospital de Apoyo San Francisco, cuya dirección legal se encuentra en la avenida Huanta S/N, distrito Ayna, Provincia de La Mar departamento Ayacucho. Institución perteneciente al Ministerio de Salud con categoría II -1. Es un hospital de referencia del VRAEM (Valle del río Apurímac, Ene y Mantaro, el cual brinda atención ambulatoria y hospitalización de pacientes procedentes de Junín, Cuzco y Ayacucho, ofreciendo servicios en todas las especialidades: Consultorios externos: Medicina general, cirugía, Ginecología, pediatría, traumatología, hospitalización, servicio de emergencia y la unidad de Sala de Operaciones. Se cuenta con personal administrativo y médicos generales, médicos especialistas, licenciadas en enfermería, técnicos en enfermería y obstetras que laboran en el Hospital.

Población.

La población de estudio está compuesta por 70 personas del personal de enfermería que laboran en los diferentes servicios tanto consultorios externos como hospitalización de Hospital de Apoyo San Francisco.

Muestra.

El tipo de muestreo fue tipo no probabilístico por conveniencia dadas características de muestra, haciendo un total de 50 personas que representan al personal de enfermería (26 enfermeras y 24 técnicos). Teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión.

Profesionales de enfermería nombradas y contratadas más de 6 meses que trabajan en el hospital de estudio.

Técnicas nombradas y contratadas más de 6 meses que trabajan en el hospital de estudio.

Personal de enfermería que acepten participar en el estudio.

Criterios de exclusión.

Enfermeras nombradas y contratadas menos de 6 meses que trabajan en el hospital de estudio.

Técnicas nombradas y contratadas menos de 6 meses que trabajan en el hospital de estudio.

Personal de enfermería que no acepten participar en el estudio.

Estudiantes de enfermería que realicen prácticas.

Tipo y diseño de investigación

Tiene un enfoque cuantitativo, según (Hernández, 2014) consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma. Con datos cuantitativos a través de un cuestionario los cuales incluyen la medición sistemática y el empleo del análisis estadístico.

De tipo correlacional debido a que se miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes.

De diseño no experimental, porque no existe intervención de ningún tipo por parte del investigador, de manera que los datos observados y la información consignada refleja la evolución natural de los eventos (Supo, 2012).

Formulación de hipótesis

Hipótesis general.

Hi: existe relación significativa entre el grado de motivación y el nivel satisfacción laboral del personal de enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco, Ayacucho, 2018.

Ho: no existe relación significativa entre el grado de motivación y el nivel satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco, Ayacucho, 2018.

Hipótesis específicas.

Hi: Existe relación significativa entre la variedad de la tarea y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco Ayacucho, 2018.

Hi: Existe relación significativa entre la identidad de la tarea y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco Ayacucho, 2018.

Hi: Existe relación significativa entre la autonomía para la realización de la tarea y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco Ayacucho, 2018.

Hi: Existe relación significativa entre la importancia de la tarea y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco Ayacucho, 2018.

Hi: Existe relación significativa entre la retroalimentación para la realización de la tarea y la satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco Ayacucho, 2018.

Identificación de variables.

V1: Motivación.

V2: Satisfacción laboral.

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Motivación	<p>La motivación se puede concebir como aquellos "procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta". Precisamente esta definición posee tres elementos importantes: La intensidad que consiste en la medida de esfuerzo que la persona utiliza para lograr su objetivo. Este esfuerzo deberá canalizarse en la dirección de la meta deseada. Y la persistencia se refiere a la medida tiempo en que una persona sostiene dicho esfuerzo (Robbins, 2004).</p>	<p>Disposición y apertura para el ejercicio profesional, determinado con la escala de motivación laboral.</p> <p>Motivación Alta : 88 - 110</p> <p>Motivación Media : 72 - 87</p> <p>Motivación Baja : 23 - 71</p>	<p>Variedad de la tarea</p>	<p>1.-Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades.</p> <p>2.-Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo.</p> <p>3.-El trabajo es bastante simple y repetitivo.</p> <p>4.- Mi trabajo implica un número de tareas diferentes.</p> <p>5.- Las demandas de mi trabajo son altamente rutinarias y predecibles.</p>	<p>1 totalmente en desacuerdo.</p> <p>2 en desacuerdo.</p> <p>3 indiferente.</p> <p>4 de acuerdo.</p> <p>5 totalmente de acuerdo.</p>
			<p>Identidad de la tarea</p>	<p>6.-Completo una tarea de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables</p> <p>7.- Realizo contribuciones insignificantes al servicio o producto final.</p> <p>8.- Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante todo el turno.</p> <p>9.- Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier labor que empiezo.</p>	
			<p>Importancia de la tarea</p>	<p>10.-Lo que realizo afecta el bienestar de otras personas de muchas maneras importantes</p> <p>11.- Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los pacientes</p> <p>12.-Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia del hospital</p> <p>13.-Muchas personas se ven afectadas por el trabajo que realizo</p>	

			<p>Autonomía para la realización de la tarea</p> <p>14.-Tengo la completa responsabilidad de decisión de cómo y dónde se debe hacer el trabajo</p> <p>15.-Tengo muy poca libertad de decidir como el trabajo se puede realizar.</p> <p>16.-Mi trabajo no me da la oportunidad de emplear la discreción o participar en la toma de decisiones</p> <p>17.-Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor</p>		
			<p>Retroalimentación</p> <p>18.-Mi enfermera jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando</p> <p>19.-El trabajo por sí mismo me provee la información cuan bien lo estoy realizando</p> <p>20.-El solo hecho de realizar el trabajo me da la oportunidad de deducir cuan bien lo estoy realizando.</p> <p>21.-Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo</p> <p>22.-Los supervisores nos hacen saber cuan bien ellos piensan que lo estamos haciendo</p> <p>23.- Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada</p>		
	<p>La satisfacción laboral es un conjunto experiencias sentimentales ya sean a favor o en desacuerdo con respecto a su entorno laboral, que se manifiesta a través de determinadas actitudes laborales. Estas están directamente relacionadas con el puesto dentro de la organización, con la supervisión, con el grupo de trabajo, con la estructura organizativa, entre otros generando un sentimiento de placer o dolor. (Davis &</p>	<p>Bienestar con las tareas laborales propias de la profesión, determinado con la escala de satisfacción laboral.</p> <p>Satisfacción laboral muy alta: puntaje total de 168 a 180 puntos</p> <p>Alta satisfacción laboral: puntaje total de 149 a 167</p>	<p>Condiciones físicas y/o confort</p>	<p>1.-La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores</p> <p>2.-El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.)</p> <p>3.-La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable</p> <p>4.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente</p> <p>5.-Existen las comodidades para un buen</p>	<p>1 totalmente en desacuerdo.</p> <p>2 en desacuerdo.</p> <p>3 indiferente.</p> <p>4 de acuerdo.</p> <p>5 totalmente de acuerdo.</p>

Satisfacción laboral	Newstrom, 2003)	<p>puntos.</p> <p>Mediana satisfacción laboral: puntaje total de 112 a 148 puntos.</p> <p>Baja satisfacción laboral: puntaje total de 93 a 111 puntos.</p> <p>Sin satisfacción laboral: puntaje total menor o igual a 92 puntos.</p>	Beneficios laborales remunerativos y	<p>desempeño de las labores diarias. (Materiales y/o inmuebles).</p> <p>6.-Mi sueldo compensa la función que realizo.</p> <p>7.- Me siento bien con lo que gano.</p> <p>8.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable</p> <p>9.- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas</p>
			Políticas administrativas	<p>10.-Siento que recibo de parte de la institución buen trato</p> <p>11.-La sensación que tengo de mi trabajo es que no me explotan</p> <p>12.- Me disgusta mi horario de trabajo</p> <p>13.- El horario de trabajo me resulta cómodo.</p> <p>14.- Te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.</p>
			Relaciones interpersonales	<p>15.- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.</p> <p>16.- Me agrada trabajar con mis compañeros</p> <p>17.-Me gusta compartir con las personas con las que trabajo</p> <p>18.- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo</p>
			Realización personal	<p>19.- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser</p> <p>20.-Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente</p> <p>21.- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo</p> <p>22.- Me siento feliz por los resultados que logro en mi</p>

				<p>trabajo</p> <p>23.- Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente</p> <p>24.- Me siento satisfecho (a) con la función que realizo</p>	
			Desempeño de la tarea	<p>25.- La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra</p> <p>26.- Las funciones que realizo las percibo como algo importante</p> <p>27.- Me siento realmente útil con la labor que realizo</p> <p>28.- Mi trabajo no me aburre</p> <p>29.- Me siento complacido(a) con la actividad que realizo</p> <p>30.- Me gusta el trabajo que realizo</p>	
			Interrelación con la autoridad	<p>31.- Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo</p> <p>32.- Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo</p> <p>33.- Mi (s) jefe(s) es (son) comprensivo (s)</p> <p>34.- La relación que tengo con mis superiores es cordial</p> <p>35.- Me siento a gusto con mi enfermera jefe.</p> <p>36.- Mi (s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo</p>	

Técnica e instrumentos de recolección de datos

El instrumento de medición de la variable motivación fue diseñado por Hackman y Oldham (1974), quien estudió cinco dimensiones: Variedad de habilidades, identidad de la tarea, significación de la tarea, autonomía y retroalimentación del puesto. Y cada una de estas dimensiones compromete contenidos del puesto que pueden afectar la satisfacción del empleado en el trabajo. Asimismo este instrumento fue validado por el autor (Montes, 2015) en su estudio titulado “Motivación y satisfacción laboral de enfermeras asistenciales en el Hospital Regional de Ayacucho”, que consta de 23 preguntas de respuesta tipo lickert: totalmente de acuerdo 5, de acuerdo 4, indeciso 3, en desacuerdo 2 y totalmente en desacuerdo 1. La escala de medición de la variable:

Motivación Alta : 88 - 110

Motivación Media: 72 - 87

Motivación Baja : 23 – 71

La fiabilidad fue determinada mediante el Coeficiente Alpha de Cronbach en una muestra piloto de 10 profesionales de Enfermería del Hospital de Apoyo de Jesús Nazareno. Una confiabilidad igual o mayor que 0,80 asegura la adecuada precisión del instrumento.

Las dimensiones del instrumento son: variedad de la tarea cuyas preguntas son: 1,2, 3, 4,5; identidad con la tarea: 6, 7,8 y 9, importancia de la tarea: 10, 11, 12 y 13, autonomía para la realización de la tarea: 14, 15,16 y 17 y Retroalimentación: 18, 19, 20, 21, 22 y 23.

Para medir la variable satisfacción laboral se utilizó el cuestionario propuesto por Palma (1999), elaboró un instrumento la escala SL-SPC que fue validado por la psicóloga Sonia Palma Carrillo, que logró evidenciar estadísticamente la validez de 0.5 y

confiabilidad de 0.917 para los coeficientes Alfa de Cronbach de la escala de satisfacción laboral, que constituye el instrumento utilizado en la presente investigación. La modalidad de calificación se obtuvo de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas de cada ítem, lográndose un puntaje máximo de 180 puntos.

La escala de medición de la variable:

Alta satisfacción laboral: 20 a 22 puntos.

Mediana satisfacción laboral: 15 a 19 puntos.

Baja satisfacción laboral: 11 a 14 puntos. -

Sin satisfacción laboral: menor o igual a 10 puntos.

Las dimensiones del instrumento son: variedad de la tarea cuyas preguntas son: condiciones de trabajo, consta de 5 ítems (1, 2,3,4 y 5), beneficios laborales y/o remunerativos, consta de 4 ítems (6,7,8,9) , políticas administrativas, consta de 5 ítems (10,11,12,13,14), relaciones sociales, Consta de 4 ítems (15,16,17,18), desarrollo personal, consta de 6 ítems (19,20,21,22,23,24), desempeño de funciones, consta de 6 ítems (25, 26,27,28,29,30) y relación con la autoridad, consta de 6 ítems (31,32,33,34,35,36).

Proceso de recolección de datos

Para el proceso de recolección de datos se aceleró el trámite de permiso a la Dirección y al departamento de Enfermería del Hospital de Apoyo de San Francisco para que me brinden la apertura y disponibilidad durante la ejecución del proyecto de tesis. Una vez obtenida el permiso se procedió con una capacitación a un equipo de salud conformada por 3 enfermeras para la aplicación del instrumento.

La técnica utilizada para la investigación fue la encuesta. Se procedió a hacer la entrega del cuestionario a los profesionales de la salud conformada por técnicos en enfermería y licenciados en enfermería, previa información del objetivo del estudio y firma del consentimiento informado. El tiempo promedio para el llenado del cuestionario fue de 20 a 25 minutos por persona.

Procesamiento y análisis de datos

Para el análisis y procesamiento de la información se realizó con el paquete estadístico SPSS v.25., el mismo que me permitió tabular y organizar los datos en tablas para luego ser analizados. Previo a ello se realizó la limpieza de los datos.

Para determinar la relación de las variables se utilizó el estadístico r de Pearson, previa prueba de normalidad porque estas son variables cuantitativas con respuestas tipo likert.

Consideraciones éticas

Se respeta los principios de autonomía y veracidad en el proceso de la tesis. Asimismo, se elaboró un documento de consentimiento informado que se hará entrega a cada uno de los participantes del estudio (ver el apéndice 2).

Capítulo IV

Resultados y Discusión

Tabla 1

Características generales del personal de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco – Ayacucho, 2018

Variables y categorías	n	%
Sexo		
Masculino	11	22.0
Femenino	39	78.0
Lugar de procedencia		
Ayacucho	19	38.0
San Francisco	14	28.0
Otros	17	34.0
Profesión		
Enfermera	26	52.0
Técnico en enfermería	24	48.0
Cargo		
Enfermero asistencial	21	42.0
Técnico asistencial	20	40.0
Enfermero en consultorio externo	5	10.0
Técnico en consultorio externo	4	8.0
Años de experiencia		
0 meses a 3 años	22	44.0
3 años un mes a 6 años	4	8.0
6 años un mes a más	24	48.0
Tiempo que labora en la institución		
0 meses a 3 años	27	54.0
3 años un mes a 6 años	2	4.0
6 años un mes a más	21	42.0
Servicio		
Emergencia	10	20.0
Neonatología – Pediatría	6	12.0
Hospitalización Cirugía	11	22.0
Medicina		
Consultorios externos	9	18.0
Centro Quirúrgico	10	20.0
Ginecología	4	8.0
Tiempo en el servicio		
0 meses a 3 años	33	66.0
3 años un mes a 6 años	7	14.0
6 años un mes a más	10	20.0
Condición laboral		
Nombrado	26	52.0

Contratado	24	48.0
Renovación del contrato		
Cada 3 meses	16	32.0
Cada 6 meses	1	2.0
Anual	6	12.0
Otro	27	54.0
Capacitación		
1 a 2 eventos	22	44.0
5 eventos	5	10.0
8 eventos	1	2.0
9 a más eventos	5	10.0
Ninguno	17	34.0
Laboró en otras instituciones		
Si	26	52.0
No	24	48.0
Razón de abandono al trabajo anterior		
Finalización de contrato	14	28.0
Por finalizar SERUMS	2	4.0
Mejor oportunidad	8	16.0
Otro	26	52.0

Fuente: Base de datos de la encuesta aplicada.

La Tabla 1 muestra que de las 50 personas que participaron en el estudio 78% son mujeres y el 22% varones, el 38% proviene de Ayacucho, 28% de San Francisco y 34% de otros lugares. El 52% es personal profesional licenciado en enfermería y 48% técnico en enfermería; el 42% ejerce como enfermero asistencial, 40% como técnico asistencial, 10% con enfermero licenciado en consultorio externo, y 8% como técnico en consultorio externo. La experiencia laboral fue de 6 años un mes a más representó el 48%, de 0 a 3 años 44%, y de 3 años un mes a 6 años 8%. El tiempo de labor en la institución fue de 6 años un mes a más en el 42%, de 0 a 3 años en el 54%, y de 3 años un mes a 6 años en el 4%. La distribución de participantes por servicio fue de 22% en hospitalización quirúrgica medicina, 20% en emergencia, 20% en centro quirúrgico, 18% en consultorio externo y 12% en neonatología - pediatría. El tiempo que laboran en el servicio fue de 0 a 3 años el 66%, de 6 años un mes a más en el 22%, y de 3 años un mes a 6 años el 14%. La condición laboral se distribuyó en 52% para nombrado y 48% para contratado. La renovación de contrato de personal se realiza en el 32% cada 3 meses, anual en el 12%, cada 6 meses en

el 2% y otra forma de renovación lo tienen el 54%. En cuanto a la capacitación el 44% asistió a 1 o 2 eventos, 34% no contesta, 10% a 5 eventos, 10% a 9 o más eventos, y 2% a 8 eventos. El personal que tuvo experiencia laboral en otras instituciones fue del 52% el porcentaje restante tuvo como único centro de experiencia laboral a la institución. En cuanto a la razón por la que abandonaron el trabajo anterior el 52% no contestó, el 28% lo hizo porque finalizó su contrato, el 16% por una mejor oportunidad, y el 4% por finalizar el SERUMS.

Tabla 2

Motivación del personal de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco – Ayacucho, 2018

Motivación	n	%
Baja	5	10.0
Media	27	54.0
Alta	18	36.0
Total	50	100

Fuente: Base de datos de la encuesta aplicada.

La tabla 3 nos muestra que el 54% del personal de enfermería tienen motivación media siendo el porcentaje más alto que representa a 27 personas, en tanto el 36% tiene motivación alta y el 10% tiene motivación baja.

Tabla 3

Satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital de apoyo San Francisco – Ayacucho, 2018

Satisfacción	n	%
Sin satisfacción laboral	0	0.0
Baja satisfacción laboral	3	6.0
Mediana satisfacción laboral	42	84.0
Alta Satisfacción laboral	5	10.0
Satisfacción laboral muy alta	0	0.0
Total	50	100

Fuente: Base de datos de la encuesta aplicada.

La tabla 4 muestra que el 84% de los profesionales que participaron en el estudio tiene mediana satisfacción laboral, 10% alta satisfacción laboral, y 6% baja satisfacción laboral; no se encontró ningún participante en las categorías sin satisfacción laboral y satisfacción laboral muy alta.

Tabla 4

Relación entre la motivación y sus dimensiones con la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del hospital de apoyo San Francisco – Ayacucho, 2018

Variables y dimensiones	Satisfacción		
	n	r	P
Motivación	50	0.488	0.000
Dimensiones			
Variedad de la tarea	50	0.049	0.736
Identidad con la tarea	50	0.251	0.079
Importancia de la tarea	50	0.334	0.018
Autonomía para la realización de la tarea	50	0.406	0.003
Retroalimentación	50	0.425	0.002

Fuente: Base de datos de la encuesta aplicada.

El análisis de correlación entre la motivación y la satisfacción laboral muestra una relación moderada directa y significativa ($r=0.488$, $p=0.000$), el análisis realizado entre la satisfacción laboral y las dimensiones de la motivación evidenció relación moderada y significativa en la retroalimentación ($r=0.425$, $p=0.002$), y la autonomía para la realización de la tarea ($r=0.406$, $p=0.003$); la importancia de la tarea mostro relación baja directa y significativa ($r=0.334$, $p=0.000$). No se encontró evidencia suficiente para afirmar una

relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones identidad con la tarea ($r=0.251$, $p=0.079$), y variedad de la tarea ($r=0.049$, $p=0.736$).

Discusión

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el grado de motivación y el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco Ayacucho, con una población de 50 personas que representan al personal de enfermería llegando a mostrar que existe una correlación moderada directa y significativa entre la motivación y la satisfacción laboral ($r=0.488$, $p=0.000$). Este estudio coincide con:

Antoño & Santiago, (2015) Motivación y satisfacción laboral del profesional enfermero (a) del Hospital II Ramón Castilla Es Salud, concluye que existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción Laboral del profesional de Enfermería del Hospital II Ramón Castilla Tau C Kendal: Valor: 0,573. Asimismo (Vásquez, 2007) en su investigación: Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2006, logró mostrar que existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción Laboral del profesional de Enfermería. De la misma forma (Zubiri, 2013) en su artículo titulado “Satisfacción y motivación profesional” refiere que la motivación y la satisfacción, son elementos fundamentales para el éxito organizacional, de lo cual depende la consecución de los objetivos. Asimismo el autor se refiere que muchos sectores, entre ellos el sanitario, no se han percatado aun de la importancia de estas cuestiones y sus dirigentes siguen practicando una gestión que no tiene en cuenta el factor humano. Estas circunstancias podrían acarrear un déficit de recursos calificados a largo plazo, con la consiguiente disminución de la calidad asistencial. En este contexto, es imprescindible que las gerencias analicen de forma

periódica aquellos factores distorsionantes, tanto de la motivación como de la satisfacción laboral, entre los que se encuentran la supervisión, las políticas de empresa y las condiciones de trabajo.

Marin & Placencia (2016) en su investigación “Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado” llega a evidenciar que la prueba de Kolmogorov – Smirnov mostró datos que presentaban distribución no normal por lo cual, para determinar la relación estadística entre las dos variables, se usaron los coeficientes de correlación de Spearman. Dado que $p < 0.001$, se rechaza la hipótesis nula “H0: Existe correlación nula y no significativa entre motivación laboral y la satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú”. Por tanto, se determina que existe correlación positiva (0.336) entre ambas variables, aunque de baja intensidad, lo cual nos permite aseverar que A mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú.

Como primer objetivo específico se plantea: Determinar el grado de motivación del personal de enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco Ayacucho, mostrando que el 54% del personal de enfermería tienen motivación media siendo el porcentaje más alto, en tanto el 36% tiene motivación alta y el 10% tiene motivación baja. Si revisamos la tesis de (Antoño & Santiago, 2015) Motivación y satisfacción laboral del profesional enfermero (a) del Hospital II Ramón Castilla Es Salud. Los resultados globales muestran que el 57% (20) de las enfermeras(os) presentan motivación media. En tanto otro autor (Montes, 2015) en su estudio de investigación titulado “Nivel de motivación y satisfacción laboral de profesionales de Enfermería del Hospital Regional” llega a mostrar que del 100% de profesionales de Enfermería del Hospital Regional de Ayacucho, el 30,4% presenta bajo nivel de motivación y predominó en 24,7% la insatisfacción laboral. El 17,1% presenta alto

nivel de motivación y todos ellos reportan la satisfacción laboral. Concluye el autor: cuanto mayor es el nivel de motivación es mayor la satisfacción laboral, porque la motivación incide en el comportamiento de los empleados. Sin embargo (Rueda, 2014) en su estudio “Motivación del personal de enfermería para la calidad de cuidado en usuarios y usuarias” llegó a las siguientes conclusiones: la tendencia de las respuestas de la población estudiada están ubicadas en la alternativa “poco motivado(a)” con una tasa de 64% (n=13); continuando de un 23.6% (n=5) que correspondió a la opción “moderada motivación”. La tasa más baja (1.8%), se presentó en la alternativa motivado(a); observándose ninguna respuesta en la opción “altamente motivado(a)”.

El segundo objetivo general es Determinar el nivel de satisfacción laboral del personal de Enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco. Como resultado, el 84% de los profesionales que participaron en el estudio tiene mediana satisfacción laboral, 10% alta satisfacción laboral, y 6% baja satisfacción laboral; no se encontró ningún participante en las categorías sin satisfacción laboral y satisfacción laboral muy alta. Si hacemos una comparación entre el nivel de motivación y satisfacción ambos tienen los resultados de mediana motivación y mediana satisfacción, es decir existe probabilidad de que cuanto mayor es la motivación laboral mayor será la satisfacción del personal de Enfermería del Hospital de Apoyo San Francisco. En cuanto a la satisfacción se cuenta con estudios que coinciden: (Moya, 2011) en su estudio “motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería: investigación aplicada en el área quirúrgica”. Se ha obtenido un 67,4% de respuestas con una media de satisfacción de 2,99. Las fuentes que generan más satisfacción han resultado ser las relaciones entre compañeros, el propio trabajo y la competencia profesional. Por el contrario, 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 a turnos, el personal fijo de plantilla y los contratos temporales, y en relación al tiempo trabajado.

Asimismo Contreras, (2013) en su estudio “Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013”, llega a los siguientes resultados, 58% de la población presenta un nivel medio de satisfacción laboral, seguido del 31% de la población que presenta un nivel alto de satisfacción laboral y por último el 11% de la población con un nivel bajo de satisfacción laboral.

Aguilar, (2010) refiere que el grado de satisfacción puede afectar la cantidad y calidad del trabajo que desempeñan los sujetos, además de incidir sobre otros aspectos como la baja calidad en la atención, el ausentismo laboral, la propensión a abandonar la organización, etc.

Morales, (2016) en su estudio “Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren EsSalud, demostró que el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio del centro quirúrgico del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren es valorado como medio (77.6%) para la mayoría de las enfermeras, alto (11.9%), bajo (10.4%) Asimismo cuando se detalla la D1. La satisfacción laboral en la dimensión desarrollo de tareas es alta para el 71,6% a media con 23.9%, referidos al conocimiento de los objetivos, desarrollo de habilidades, valoración del cumplimiento de las tareas y su participación en el trabajo. D2. La satisfacción laboral respecto a las condiciones físicas y materiales, es medio (47.8%) a bajo (35.8%) para la mayoría esto es el 83.6%. Se llega a mostrar que la distribución física desfavorable del ambiente para la realización de las actividades laborales, resulta incómodo e impide el buen desempeño de las actividades laborales. D3. La satisfacción laboral respecto a la dimensión: las políticas

administrativas, para la mayoría (70.1%) fue calificado como medio, siendo los mejores respecto al conocimiento de las políticas, la gratificación en la identificación al nombre de la institución y las políticas de los horarios. D4. La satisfacción laboral respecto a la dimensión: desarrollo personal, para la mayoría (74.6%) fue calificado como alto, y está relacionado a la identificación que tienen las enfermeras respecto a su trabajo y manera de ser, así como la satisfacción por las actividades laborales. D5. La satisfacción laboral respecto a la dimensión: relaciones sociales en el trabajo, para la mayoría (50.2%) fue calificada como alta, especialmente promoviendo la disposición de los compañeros de labor a ayudarse mutuamente para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo. D6. La satisfacción laboral respecto a la dimensión: beneficios sociales y/o remuneración, para la mayoría (56.7%) fue calificada como baja y está relacionada a la insatisfacción con el sueldo o remuneración, que la institución no se preocupa por las necesidades primordiales del personal y a la percepción una distribución no equitativa a las capacitaciones institucionales.

Por otro lado Zelada (2014) en su estudio “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014” encontró que del 100% (28) de la población estudiada, 68% (19) tienen satisfacción bajo y 32% (9) alto. En relación a condiciones físicas y materiales 61% (39) alto y 39% (11) bajo; beneficios laborales y/o remunerativos 50% (14) alto y 50% (14) bajo, las políticas administrativas 61% (17) alto y 39% (11) bajo, la realización personal 64% (18) bajo y 36% (10) alto, las relaciones interpersonales 54% (15) alto y 46% (13) bajo, las relaciones con la autoridad 61% (17) bajo y 39% (11) alto, el desempeño de tareas 57% (16) bajo y 43% (12) alto. Finalmente concluye que el mayor porcentaje del personal asistencial tiene un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no cuenta con oportunidades suficientes para su capacitación, la institución no proporciona las herramientas suficientes para tener un buen

desempeño del personal; los jefes no reconocen el buen trabajo y no incluyen a los trabajadores en la toma de decisiones.

Pinto & Portugal (2016) en su estudio “Factores del Ejercicio Profesional Relacionados a la Satisfacción laboral de las Enfermeras Centro Quirúrgico del Hospital Regional Honorio Delgado”. Con respecto a la satisfacción laboral global la mayoría de las enfermeras presentaron mediana satisfacción laboral (77.78%), con respecto a las dimensiones: políticas administrativas (62.22%), relaciones sociales (73.33%), y relación con la autoridad (71.11%), la mayoría presentaron mediana satisfacción laboral en comparación con las demás dimensiones, condiciones de trabajo (46.67%), beneficios laborales y remunerativos (46.67%), desempeño de funciones (44.44%) que obtuvieron mediana satisfacción pero en menor porcentaje de la población.

Finalmente en relación a las dimensiones de la motivación entre ellas, variedad de la tarea, identidad de la tarea, importancia de la tarea, autonomía de la realización de la tarea, la retroalimentación y su relación con la satisfacción laboral se obtuvieron los resultados: Tras el análisis realizado entre la satisfacción laboral y las dimensiones de la motivación evidenció relación moderada y significativa en la retroalimentación ($r=0.425, p=0.002$), y la autonomía para la realización de la tarea ($r=0.406, p=0.003$); la importancia de la tarea mostro relación baja directa y significativa ($r=0.334, p=0.000$). No se encontró evidencia suficiente para afirmar una relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones identidad con la tarea ($r=0.251, p=0.079$), y variedad de la tarea ($r=0.049, p=0.736$).

Antoño & Santiago, (2015) en su estudio Motivación y satisfacción laboral del profesional enfermero (a) del Hospital II Ramón Castilla Es Salud coincide con nuestros datos al analizar esta variable según dimensiones, encontrando que en las dimensiones: importancia, retroalimentación y autonomía presentan niveles medio con tendencia a alta,

mientras que las dimensiones identidad y variedad de la tarea presentan mayoritariamente nivel bajo. En la satisfacción laboral, el 63% (22) de enfermeros tienen nivel medio. Y según dimensiones se encontró que más del 50% de dichos profesionales presentan nivel medio, en relaciones sociales, desempeño de tareas y relación con la autoridad, políticas administrativas y desarrollo personal presentan nivel medio con tendencia a nivel alto y en los factores beneficios laborales y condiciones físicas y/o confort niveles de satisfacción que entre medio y bajo. Se concluye que existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del Hospital II Ramón Castilla Tau C Kendal: Valor: 0,573. Sin embargo Aguilar,(2010) menciona que una manera de motivación en el trabajo se da con el enriquecimiento de tareas, también llamado enriquecimiento de cargos, el cual consiste en la sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tarea más compleja, que ofrezcan condiciones de desafío, de retos y de satisfacción personal.

Vasquez, (2007) en su investigación: Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2006, mostró los siguientes resultados: que el 25(48%) 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. Con respecto a la satisfacción en el entorno laboral 28 (53.8%) de las enfermeras(os) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se mostró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores como desempeño de tareas, relación con la autoridad, beneficios laborales y remunerativos. Debido a 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 Ji – 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.

Capítulo V

Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones:

Después del desarrollo del presente estudio se concluye:

En cuanto a la correlación de la motivación y satisfacción laboral se muestra una relación moderada directa y significativa ($r=0.488$, $p=0.000$).

En relación al nivel de motivación la mayoría de los encuestados tienen una motivación de nivel medio, seguido de motivación alta.

Y con respecto al nivel de satisfacción la mayoría de los profesionales que participaron en el estudio tiene mediana satisfacción laboral, seguido de alta satisfacción laboral en poca cantidad; no se encontró ningún participante en las categorías sin satisfacción laboral y satisfacción laboral muy alta.

Al analizar esta variable según dimensiones, se encontró que en las dimensiones: importancia, retroalimentación y autonomía presentan niveles medio con tendencia a alta, mientras que las dimensiones identidad y variedad de la tarea presentan mayoritariamente nivel bajo.

Recomendaciones

Se recomienda a la administración del hospital promover estrategias que motiven al personal en los servicios asistenciales, que fortalezcan las escalas salariales, actividades de confraternidad e incentivos por buen desempeño.

Se recomienda a la jefatura del departamento identificar a cada personal y los aspectos que motivan su desempeño. Promover un buen clima y buenas relaciones en el trabajo estas estrategias fortalece el compromiso del personal.

Asimismo se recomienda al equipo administrativo del Hospital tener una consideración diferenciada sobre los recursos humanos de enfermería, siendo que disponen de mayor contacto con los pacientes, creando un sistema de incentivos tangibles y no tangibles con la finalidad de motivar al personal para verse reflejado en la satisfacción laboral cuyo conocimiento puede constituir una herramienta muy importante para identificar problemas u oportunidades de mejora que repercutan en la calidad de los servicios prestados.

A los egresados de la Maestría en Enfermería y/o de otras líneas que tienen que ver con gestión en salud, realizar trabajos relacionados con estos dos elementos fundamentales para la organización con la finalidad de profundizar y ampliar los factores motivacionales y de satisfacción del personal de salud ya que éste se verá reflejado en la calidad de las prestaciones de servicios, contribuyendo a uno de los objetivos pilares del Ministerio de Salud de nuestro país.

Referencias bibliográficas

- Aguilar S. (2010). Satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Cuidarte*, 1(1), 53–62. Recuperado <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v1i1.74>
- Amorós E. (2008). Comportamiento humano en las organizaciones. *Eumed.*, 1–398.
- Antoño N, & Santiago C. (2015). *Motivacion y satisfacción laboral del profesional enfermero (a) del Hospital IIRamon Castilla Es Salud*. Universidad Privada Norbert Wiener.
- Bobbio L, & Ramos W. (2010). Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Peruana de Epidemiología.*, 14(2), 1–6. Recuperado [https://doi.org/10.1016/S1405-8871\(16\)30053-0](https://doi.org/10.1016/S1405-8871(16)30053-0)
- Calcina M. (2012). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo 2012*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Retrieved from Recuperado http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/4937/1/Calcina_Caceres_Marcos_Herminio_2015.pdf
- Chiang M., Salazar C & Núñez A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: hospital tipo 1. *Theoria*, 16(2), 61–76. Retrieved from Recuperado <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29916206>
- Chiavenato I. (2009). *Gestión del talento humano*. (McGraw-Hill, Ed.) (1ra.). Mexico.
- Cisneros C. (2011). *Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería y su Relación con las Condiciones de Trabajo Hospitalario*. Universidad Autónoma de San Luis de Potosí.
- Contreras M. (2013). *Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013*. Universidad Nacional de Colombia.

Universidad Nacional de Colombia.

Davis K, & Newstrom J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*. (McGraw-Hill, Ed.) (1ra. ed). Mexico.

Daza, D. y P. C. (2007). *Importancia de la satisfacción laboral en los empleados de las organizaciones*. Universidad Tecnológica de Bolívar.

Dushkin A. (2014). El trabajo de enfermería: la percepción de las enfermeras y enfermeros de acerca de su profesión en Área Metropolitana de Buenos Aires en Área Metropolitana de Buenos Aires. *Independent Study Project (ISP)*. Retrieved from Recuperado http://digitalcollectionss.sit.edu/isp_collection/1849

Foley G. (2006). *El salario emocional, clave para reducir el estrés. Gestión práctica de riesgos laborales*.

Fuentes S. (2012). “ *Satisfacción Laboral Y Su Influencia En La Productividad* ” (*Estudio Realizado En La “ Satisfacción Laboral Y Su Influencia En La Productividad ” (Estudio Realizado En La. Universidad Rafael Landívar Facultad de Humanidades Campus de Quetzaltenango*. Universidad Nacional Landivar.

García J. (2005). *Factores motivacionales que influyen en los trabajadores a nivel de piso en un centro comercial ubicado en Pachuca, Hidalgo. Factores Motivacionales Que Inluyen En Los Trabajadores En Un Centro*. Universidad Autonoma del Estado de Hidalgo.

Griffin M. (2001). Job Satisfaction Among Detention Officers Assessing the Relative Contribution of Organizational Climate Variables, 29, 219–232.

Hackman R, & Oldham G. (1974). *The Job Diagnostic Survey: An Instrument for the Diagnosis of Jobs and the Evaluation of Job Redesign Projects*. Doctoral Thesis. Recuperado. <https://doi.org/10.1111/j.1466-7657.2007.00507.x>

Hannoun G. (2011). *Satisfacción laboral*. Universidad Nacional de Cuyo de Argentina.

- Hernandez R. (2014). *Metodología de la Investigación*. S. A. d. C. V. Interamericana editores, Ed, *Mc Graw Hill* (6ta edición, Vol. 91). Mexico.
- Hernández V, Quintana L, Mederos R, Guedes R, & García N. (2009). Motivación , satisfacción laboral , liderazgo y su relación con la calidad del servicio. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 38, 1–8.
- Herzberg F. (1977). Una vez más: ¿Cómo motivar a los trabajadores? *Volumen 5 de Harvard Business Review*, 1977.
- Ivone E, Jaimes G, & Saucedo, E. P. (2012). Condiciones laborales y desgaste profesional en trabajadores de la salud Condiciones laborales y desgaste profesional en trabajadores de la salud. *Revista Semestral. Tercera Época. Año XVI. Número Agosto-Septiembre*, 27, 8–22.
- Marin H, & Placencia M. (2016). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *HORIZONTE MEDICO*, 17(4), 42–52.
- Marleny Z, & Gloria A. (2012). Satisfacción laboral de las enfermeras en salas de hospitalización de adultos . Un sentimiento ambivalente. *Invest.Educ.Enferm.*, 30, 178–187.
- McClelland, D. C. (1989). *Estudio de la Motivación Humana*. Chicago. Retrieved from Recuperado. <https://books.google.co.ve/books?id=3fKGr602DTcC>
- Montes, M. (2015). *Nivel de motivación y satisfacción laboral de profesionales de Enfermería del Hospital Regional*. Universidad Cesar Vallejo.
- Monteza N. (2010). *Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del centro quirirgico hospital Essalud chiclayo,2010*. Universidad Catolica SantoToribio Mogrovejo.
- Morales E. (2016). *Nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de centro quirúrgico Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren*. EsSalud.

- Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Retrieved from Recuperado http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/5483/1/Morales_cm.pdf
- Morillo I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Sisso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento. *Sapiens*, 7(1), 43–57.
- Moya S. (2011). *Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería: investigación aplicada en un área quirúrgica*. Universidad de Cantabria.
- Pablos M. (2016). *Estudio de Satisfacción Laboral y Estrategias de Cambio de las Enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. Universidad de Extremadura.
- Palma S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. (C. EIRL, Ed.). Lima Perú.
- Paris L., & Omar A. (2008). Predictores de satisfacción laboral en médicos y enfermeros. *Estudios de Psicología*, 13(3), 233–244. Recuperado <https://doi.org/10.1590/S1413-294X2008000300006>
- Pavón P, Carmen G, Blázquez S, & Blázquez C. (2011). Satisfacción del Personal de Salud en un Hospital Universitario. *Salud en tabasco*, 17, 13–21.
- Perez L, J. A. (1993). *Fundamentos de la dirección de empresas*. (Rialp). Madrid España.
- Perez P. (2011). *Una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación- hacia un modelo integrador*.
- Pinto L, & Portugal E. (2016). *Factores del Ejercicio Profesional Relacionados a la Satisfacción laboral de las Enfermeras Centro Quirúrgico del Hospital Regional Honorio Delgado*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Reynaga Y. (2015). *Motivación Y Desempeño Laboral Del Personal En El Hospital Hugo Pesce Pescetto De Andahuaylas*. Universidad Nacional José María Arguedas.
- Retrieved from Recuperado

- http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/245/Yolanda_Reynaga_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional*. (Pearson Educación, Ed.) (Decimoterc). Mexico.
- Robbins S. (1999). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. (Prentice Hall, Ed.) (8va. ed). Mexico.
- Rueda Y. (2014). *y usuarias Resumen Introducción El problema*. Universidad Nacional Experimental de los Llanos Centrales Romulo Gallegos. Maracay-Venezuela.
- Ruiz C. (2009). *Universidad del bío-bío*. Universidad del Bio-Bio. Retrieved from cmruiz@alumnos.ubiobio.cl
- Santander P. (2012). Desempeño laboral de los enfermeros (a) egresados de la Universidad Francisco de Paula Santander. *Ciencia Y Cuidado*, 2(4).
- Supo J. (2012). *Metodología de la investigación científica*. (Bioestadístico.com, Ed.) (Spanish Ed).
- Vásquez, S. (2007). *Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza , 2006*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Vedodo V, & Giglio C. (2006). *Motivación laboral y compensaciones: una investigación de orientación teórica*. *Repositorio Academico de la Universidad de Chile*. Universidad de Chile. Retrieved from. Recuperado <http://www.repositorio.uchile.cl/handle/2250/113580>
- Ventura S. (2012). *Satisfacción laboral en docentes-directivos con sección a cargo de cuatro instituciones de educación inicial pertenecientes a la UGEL 07*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Vera V, Inga C, & Atamari N. (2013). Satisfacción laboral del personal de salud en una

- zona de conflicto armado de Cusco , Perú. *Anales de La Facultad de Medicina*, 76, 1–3.
- Zelada V. (2014). *Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Zubiri F. (2013). Satisfacción y motivación profesional. *Editorial*, 36, 193–196.

Apéndices

Apéndice A

. Instrumento de recolección de datos

ESCALA DE MOTIVACIÓN LABORAL (Hackman y Oldham, 1974)

PRESENTACIÓN

Estimada (o) Licenciada (o):

Buenas tardes, soy estudiante de la Maestría en Administración y Gestión en Enfermería de la Universidad Peruana Unión. En esta oportunidad estoy realizando un estudio con la finalidad de obtener información sobre el nivel de motivación laboral. Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas sinceras y veraces, expresándole que los datos son de carácter anónimo y confidencial. Agradezco anticipadamente su participación.

DATOS GENERALES:

PROFESION: Enfermero (a) () Técnico en Enfermería ()

SERVICIO: TIEMPO EN EL SERVICIO: Años ---- Meses -----

AÑOS DE EXPERIENCIA: -----

AÑOS QUE LABORA EN LA INSTITUCION: -----

CARGO:-----

GRADO DE ESTUDIOS: Especialidad () Maestría () Doctorado ()

EDAD: SEXO: F (1) M (2)

LUGAR DE PROCEDENCIA:

CONDICION LABORAL: Nombrado (A) (1) Contratado (A) (2)

RENOVACION DEL CONTRATO: Cada 3 meses () cada 6 meses () Anual () otro: ----

CAPACITACIÓN: 1-2 Eventos () 5 eventos () 8 eventos () 9-11 eventos ()

Más de 11 eventos ()

LABORÓ EN OTRAS INSTITUCIONES: Si () No ()

PORQUE RENUNCIO AL TRABAJO ANTERIOR: -----

INSTRUCCIONES

A continuación se presentan una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere adecuado:

TDA: Totalmente de acuerdo

DA: De acuerdo

I: Indeciso

ED: En desacuerdo

TED: Totalmente en desacuerdo

Nº	ENUNCIADO	TED 1	ED 2	I 3	DA 4	TDA 5
	Variedad de la tarea					
1	Tengo la oportunidad de realizar un					

	número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades.					
2	Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo.					
3	El trabajo es bastante simple y repetitivo.					
4	Mi trabajo implica un número de tareas diferentes.					
5	Las demandas de mi trabajo son altamente rutinarias y predecibles.					
	Identidad con la tarea					
6	Completo una tarea de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables.					
7	Realizo contribuciones insignificantes al servicio o producto final.					
8	Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante todo el turno					
9	Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier labor que empieza.					
	Importancia de la tarea					
10	Lo que realizo afecta el bienestar de otras personas de muchas maneras importantes					
11	Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los pacientes					
12	Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia del hospital					
13	Muchas personas se ven afectadas por el trabajo que realizo					
	Autonomía para la realización de la tarea					
14	Tengo la completa responsabilidad de decisión de cómo y dónde se debe hacer el trabajo					
15	Tengo muy poca libertad de decidir como el trabajo se puede realizar.					
16	Mi trabajo no me da la oportunidad de emplear la discreción o participar en la toma de decisiones					

17	Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor					
	Retroalimentación					
18	Mi enfermera jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando					
19	El trabajo por sí mismo me provee la información cuan bien lo estoy realizando					
20	El solo hecho de realizar el trabajo me da la oportunidad de deducir cuan bien lo estoy realizando.					
21	Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo					
22	Los supervisores nos hacen saber cuan bien ellos piensan que lo estamos haciendo					
23	Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada					

INSTRUMENTOS

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC PALMA (1999)

PRESENTACIÓN

Estimada (o) Licenciada (o):

Buenas tardes, soy estudiante de la Maestría en Administración y Gestión en Enfermería de la Universidad Peruana Unión. En esta oportunidad estoy realizando un estudio con la finalidad de obtener información sobre el nivel de satisfacción que le brinda su puesto de trabajo. Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas sinceras y veraces, expresándole que los datos son de carácter anónimo y confidencial. Agradezco anticipadamente su participación.

DATOS GENERALES

SERVICIO: TIEMPO EN EL SERVICIO:.....

EDAD: SEXO: F (1) M (2)

CONDICION LABORAL: NOMBRADO (A) (1) CONTRATADO (A) (2)

INSTRUCCIONES

A continuación se presentan una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere adecuado:

1: Totalmente desacuerdo

2: Desacuerdo

3: Indiferente

4: de acuerdo

5: Totalmente de acuerdo

Nº	ENUNCIADO	1	2	3	4	5
	Condiciones de trabajo.					
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores					
2	El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.)					
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable					
4	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente					
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (Materiales y/o inmuebles).					
	Beneficios laborales y/o remunerativo					

6	Mi sueldo compensa la función que realizo.					
7	Me siento bien con lo que gano.					
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
	Políticas administrativas					
10	Siento que recibo de parte de la institución buen trato					
11	La sensación que tengo de mi trabajo es que no me explotan					
12	Me disgusta mi horario de trabajo					
13	El horario de trabajo me resulta cómodo.					
14	Te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
	Relaciones interpersonales					
15	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
16	Me agrada trabajar con mis compañeros					
17	Me gusta compartir con las personas con las que trabajo					
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					
	Realización personal					
19	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					

20	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente					
21	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
22	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
23	Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente					
24	Me siento satisfecho (a) con la función que realizo					
	Desempeño de la tarea					
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otro					
26	Las funciones que realizo las percibo como algo importante					
27	Me siento realmente útil con la labor que realizo					
28	Mi trabajo no me aburre					
29	Me siento complacido(a) con la actividad que realizo					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
	Interrelación con la autoridad					
31	Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo					
32	Llevarme bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
33	Mi (s) jefe(s) es (son) comprensivo (s)					
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial					

35	Me siento a gusto con mi enfermera jefe.					
36	Mi (s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

Apéndice B

Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo..... Enfermera
perteneciente al servicio de: del Hospital San Francisco, declaro estar conforme de participar en el proyecto de investigación “Motivación y satisfacción laboral en el personal de Enfermería en el Hospital de Apoyo San Francisco, Ayacucho, 2018.”, cuyo objetivo es determinar la relación entre motivación y satisfacción laboral en el profesional de enfermería, habiendo sido informada de forma clara y precisa sobre mi participación, también se me ha garantizado que:

Los datos obtenidos serán tratados y analizados considerando su intimidad y anonimato, de acuerdo a los principios éticos y científicos que rigen la investigación. Puede suspender su colaboración en cualquier momento. No se tratara en forma diferencial si decide no participar no detener su colaboración. La encuesta durara 10 minutos. Por lo informado es que OTORGO MI CONSENTIMIENTO a que se me realice una encuesta mediante el cuestionario correspondiente. San Francisco.....de.....del, 2018

Firma de la participante

Firma de la investigadora

Apéndice C

Solicitud de Autorización de Campo



San Francisco;13 de febrero del 2018

CARTA DE ACEPTACIÓN

SRA MARLENY MONTES SALCEDO
LIC.EN ENFERMERIA

Asunto: ACEPTACIÓN PARA REALIZAR
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Por este medio me permito informarle que, su solicitud ha sido aceptado para que realice su trabajo de investigación "MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL SAN FRANCISCO" por un tiempo de 30 días a partir de la fecha de emisión del documento.

Sin otro particular por el momento, agradezco la atención brindada a la presente.

Atentamente



Tabla 5

Confiabilidad del instrumento que mide la motivación del personal de enfermería del hospital de apoyo San Francisco – Ayacucho, 2018

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
RM1	80,4400	95,149	,161	,769
RM2	80,4800	94,540	,154	,770
RM3	81,3600	92,398	,194	,769
RM4	80,5000	93,602	,127	,774
RM5	81,4800	92,336	,173	,771
RM6	80,2600	94,033	,299	,764
RM7	80,7200	84,940	,494	,748
RM8	80,3200	92,018	,426	,759
RM9	80,5400	93,151	,256	,765
RM10	81,0600	89,609	,273	,765
RM11	81,1600	87,892	,353	,759
RM12	80,5800	87,351	,377	,757
RM13	80,6800	90,100	,245	,767
RM14	80,4000	91,184	,329	,761
RM15	81,1000	89,153	,312	,762
RM16	80,9200	86,891	,490	,750
RM17	80,4400	91,762	,326	,761
RM18	81,1000	89,194	,322	,761
RM19	80,6200	91,751	,330	,761
RM20	80,5600	91,109	,326	,761
RM21	81,1600	88,464	,391	,756
RM22	81,0400	86,815	,423	,754
RM23	80,7600	87,084	,511	,750

Nota: Confiabilidad global del instrumento $\alpha=0.770$

Tabla 6

Confiabilidad del instrumento que mide la satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital de apoyo San Francisco – Ayacucho, 2018

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
RS1	128,9800	202,061	,482	,881
RS2	128,8200	204,477	,431	,882
RS3	128,8600	200,694	,536	,880
RS4	128,6000	199,143	,571	,879
RS5	128,9000	200,337	,586	,878
RS6	128,6600	201,902	,564	,879
RS7	128,8400	202,178	,510	,880
RS8	128,7000	201,031	,515	,880
RS9	128,6800	197,406	,623	,877
RS10	128,1400	202,980	,598	,879
RS11	128,3400	207,453	,426	,882
RS12	128,1200	216,067	,137	,888
RS13	128,1400	219,837	,022	,891
RS14	129,0000	213,551	,200	,887
RS15	127,8200	202,926	,641	,878
RS16	127,5400	213,600	,381	,883
RS17	127,6000	212,612	,402	,883
RS18	127,7400	214,400	,252	,885
RS19	127,5600	220,211	,109	,886
RS20	127,4000	214,694	,351	,884
RS21	127,4000	214,163	,343	,884
RS22	127,2800	217,716	,269	,885
RS23	127,3800	217,016	,199	,886
RS24	127,2600	219,380	,132	,886

RS25	127,1800	217,049	,298	,884
RS26	127,3000	218,092	,223	,885
RS27	127,3000	220,296	,075	,887
RS28	127,4200	216,004	,233	,885
RS29	127,2800	219,144	,165	,886
RS30	127,2800	219,961	,107	,886
RS31	127,8400	207,892	,572	,880
RS32	127,6400	214,888	,341	,884
RS33	127,7800	205,236	,689	,878
RS34	127,5600	209,068	,600	,880
RS35	127,8000	202,449	,680	,877
RS36	127,8600	201,796	,646	,878

Nota: Confiabilidad global del instrumento $\alpha=0.886$

Tabla 7

Análisis de la distribución de las puntuaciones de motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital de apoyo San Francisco – Ayacucho, 2018.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SM Motivación	,142	50	,013	,973	50	,297
SM Variedad de la tarea	,112	50	,164	,964	50	,125
SM Identidad con la tarea	,115	50	,098	,963	50	,120
SM Importancia de la tarea	,112	50	,158	,963	50	,120
SM Autonomía para la realización de la tarea	,124	50	,054	,967	50	,175
SM Retroalimentación	,185	50	,000	,933	50	,007
SS Satisfacción	,121	50	,063	,973	50	,311

a. Corrección de significación de Lilliefors