



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD Y MEDICINA HUMANA
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

TESIS

**MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS ENFERMEROS
DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL II-2
MINSAT-TARAPOTO, AÑO 2016**

PRESENTADO POR:

BACH. DÁNICA JULEYSSI VÁSQUEZ PUYO

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

Tarapoto - Perú

2017

DEDICATORIA

A mi Dios, quien supo guiarme en el sendero de lo sensato, y darme sabiduría en las situaciones adversas, por la vida, salud y una familia maravillosa, por haberme permitido llegar y sonreír ante todos mis logros que son resultados de su infinito amor y bondad.

A mi amada madre, el pilar fundamental de mi formación, quien con sus palabras de aliento, consejos sabios; por todo su amor, sus valores, me motivó a seguir adelante, perseverar y cumplir con mis ideales.

A mi amado padre, por haberme apoyado en todo momento, por su ejemplo de lucha que lo caracteriza, por su apoyo incondicional en la parte moral, económica. Por estar a mi lado y seguir confiando en mí.

A toda mi familia, que de una y otra forma me apoyaron y han aportado grandes cosas a mi vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios; porque cada día bendice mi vida, por guiarme a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Agradezco a la Universidad Alas Peruanas Filial–Tarapoto, por aperturar la carrera de enfermería, que es mi mayor vocación.

Gracias también a la Directora y a todos mis docentes de la carrera profesional de enfermería, por su paciencia, dedicación, motivación y criterio. Han hecho fácil lo difícil, ha sido un privilegio contar con sus conocimientos.

Agradezco a mis padres Luis y Selenith, que son la parte fundamental de mi vida, gracias a ellos por todo el apoyo incondicional, y por su amor infinito.

RECONOCIMIENTO

La realización de esta tesis fue posible, a la cooperación brindada por los licenciados en enfermería del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto.

A mis profesores que expandieron mi percepción y mi entendimiento.

Se reconoce a todas aquellas personas que en forma directa o indirecta contribuyendo a que esta tesis pudiera llevarse a cabo.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito de establecer la relación entre motivación y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto.

El tipo de investigación utilizada en el presente trabajo fue básico porque sólo se pretendió obtener información de las variables en estudio, con un diseño de investigación correlacional, la población de estudio de esta investigación estuvo comprendido por 36 enfermeros de los servicios de hospitalización de cirugía, pediatría, ginecología, medicina y cirugía pediátrica, los instrumentos que se aplicó fueron dos uno para medir la motivación y otro la satisfacción laboral, el método de análisis de los datos consistió en la utilización de la tabulación, gráficos y tablas que permitieron interpretar mejor la información.

Por ello se concluye que existe una relación entre la motivación y la satisfacción laboral en las enfermeras de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016, obteniendo como valor a 0,827; además, dicha correlación (0,827) es significativa en el nivel 0,05 con un examen estadístico unilateral y según la regla de decisión, frente a un p-valor ($0.01 \leq 0.05$) por lo tanto se acepta la hipótesis general.

Palabras claves: Motivación, satisfacción laboral.

ABSTRACT

The present research aimed to establish the relationship between motivation and job satisfaction in the nurses of the hospitalization services of the Hospital II-2 MINSA-Tarapoto.

The kind of research used in the present study was basic because it was only intended to obtain information from the variables under study, with a design of correlational research, the study population of this research was comprised of 36 nurses of the hospitalization services of surgery, pediatric, gynecology, medicine and pediatric surgery. The instruments applied were two: one to measure work motivation and the other one to measure work satisfaction, the analysis method of the data consisted in the use of tabulation, charts and tables that allowed a better interpretation of the information.

Therefore, it is concluded that there is a relation between motivation and job satisfaction in the nurses of the hospitalization services of the Hospital II-2 MINSA-Tarapoto year 2016, obtaining like value a 0.827; in addition, this correlation (0.827) is significant at the 0.05 level with an unilateral statistical examination and according to the decision rule, against a p-value ($0.01 \leq 0.05$). Thus, the general hypothesis is accepted.

Key words: Motivation, job satisfaction.

ÍNDICE

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRAC	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Formulación del problema	13
1.3. Objetivo de la investigación:	
1.3.1 Objetivo general	14
1.3.2 Objetivos específicos	14
1.4. Justificación del estudio	15
1.5. Limitaciones de la investigación	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes del estudio	17
2.2. Bases teóricas	22
2.3. Definición de términos	30
2.4. Hipótesis	
2.4.1 Hipótesis general	31
2.4.2 Hipótesis específica	31

2.5. Variables	
2.5.1 Definición conceptual de la variable	32
2.5.2 Definición operacional de la variable	32
2.5.3 Operacionalización de la variable	33
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	
3.1. Tipo y nivel de investigación	34
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	34
3.3. Población y muestra	34
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	35
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	37
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	37
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	38
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	43
CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
ANEXOS	
Anexo 01: Matriz de consistencia	
Anexo 02: Instrumento de motivación	
Anexo 03: Escala de medición de la variable motivación	
Anexo 04: Instrumento de satisfacción laboral	
Anexo 05: Escala de medición de la variable satisfacción laboral	
Anexo 06: Juicio de expertos	
Anexo 07: Autorización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto	

ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla N° 01:	Número de enfermeros por servicio de hospitalización.	35
Tabla N° 02:	Nivel de motivación de los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016.	38
Tabla N° 03:	Nivel de satisfacción de los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016.	39
Tabla N° 04:	Pruebas de normalidad sobre las puntuaciones de las variables de estudio.	40
Tabla N° 05:	Correlaciones entre las dimensiones de la variable motivación y la satisfacción laboral de los enfermeros de los servicios de hospitalización.	41

ÍNDICE DE GRÁFICOS

		Pág.
Gráfico N° 01:	Nivel de motivación de los enfermeros en los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016.	38
Gráfico N° 02:	Nivel de satisfacción de los enfermeros en los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016.	40

INTRODUCCIÓN

En la actualidad la motivación es valorada y tiene apogeo ante la necesidad de entender su influencia en la satisfacción de las personas, pues es considerada una condición necesaria para el logro de la eficacia en el proceso del cambio y así lograr mejores resultados en las organizaciones. La motivación permite conocer “las facilidades o dificultades que tiene el trabajador para aumentar o disminuir su desempeño, productividad y encontrar el punto de equilibrio en la organización”. Los factores y estructuras del “sistema organizacional” dan lugar a un determinado clima, en función a las percepciones de los miembros.

En este contexto el personal de salud que trabaja en instituciones dedicadas a prestar ayuda para la satisfacción de las necesidades de salud de las personas, ya sea en los hospitales, centros de salud y puestos de salud, en sus diferentes niveles de atención enfrentan diversos problemas provenientes de la administración, comunicación y coordinación con el equipo de salud, por ello es importante identificar el nivel de satisfacción por su relación con la productividad y/o rendimiento del personal siendo considerado como un indicador de la calidad del funcionamiento de los servicios internos y de mejora de la relación usuario interno/usuario externo. Lo cual redundará en la calidad de trabajo, equidad, eficacia y eficiencia de la atención prestada a los usuarios externos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sistema de salud en el Perú se encuentra en un proceso de cambio, con la finalidad de poder adaptarse a las nuevas exigencias de la problemática del mundo actual, esto ha permitido que este sistema vaya cambiando los paradigmas y enfocados a brindar un buen servicio de calidad al paciente repercutiendo en la buena atención por el servicio que se le brinda, sin embargo, hoy en día las organizaciones no se preocupan por el bienestar del profesional de salud específicamente de enfermería, preocupándose sólo por el paciente dejando de lado el capital humano repercutiendo en las funciones de sus labores diarias.

La motivación y la satisfacción laboral son un eje fundamental y preponderante en el sector salud, considerando que estos factores son aquellos motores que le brindan estabilidad emocional al profesional, puesto que si no hay las mínimas condiciones afectará de manera negativa en sus tareas diarias específicamente en la atención brindada al paciente; si no hay motivación es porque existen factores que lo generan dentro de ellos las malas relaciones interpersonales, falta de comunicación con el jefe, la remuneración del salario no va acorde a la experiencia que tiene, ambiente físico inadecuado, políticas administrativas muy burocráticas poco flexibles, etc.

Por ello que de una u otra forma el profesional estará insatisfecho con la labor que desempeña, puesto que si no está satisfecho no cumplirá las tareas correspondientes inherentes a su cargo, creando de esta manera un ambiente hostil en su entorno, generando malestar en las personas que lo rodean, así mismo puede estar expuesto a realizar alguna negligencia médica, fomentando de manera directa la percepción que tienen los usuarios sobre el servicio que se brinda, argumentando mala atención, conllevando a la mala praxis de salud.

El Hospital II-2 de MINSA-Tarapoto es el establecimiento de mayor complejidad en la región San Martín así como parte de las regiones adyacentes de Amazonas y Loreto, la misma que es responsable de garantizar la atención de patologías complejas que se refieren de las redes de servicios de salud, por lo tanto su responsabilidad es coberturar la atención de salud con especialización funcional según demanda de toda la región. Así mismo se observa que las inadecuadas políticas de gestión afectan la satisfacción, por ende la falta de motivación, y urge encontrar soluciones a dicho problema, porque condicionan los niveles del desempeño institucional así como el rendimiento profesional.

Por ello es esencial que la institución logre que el personal, que en ella labora, se encuentre motivado para alcanzar los objetivos organizacionales y personales. En la actualidad uno de los problemas más urgentes que se evidencia es encontrar la manera de motivar al personal, puesto que se ve reflejado en el trato al personal y los pacientes que atienden; ya que sin algún incentivo o condiciones el personal asistencial puede disminuir su desempeño.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión variedad de tarea de la motivación y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión autonomía para realizar la tarea de la motivación y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016?

- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión identidad de tarea de la motivación y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión importancia de la tarea de la motivación y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión retroalimentación para el desempeño de la motivación y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

1.3.1 Objetivo general

Establecer la relación que existiría entre la motivación y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016.

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación que existiría entre la motivación de su dimensión variedad de tarea y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016.
- Determinar la relación que existiría entre la motivación de su dimensión autonomía para realizar la tarea y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto año 2016.
- Determinar la relación que existiría entre la motivación de su dimensión identidad de tarea y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016.
- Determinar la relación que existiría entre la motivación de su dimensión importancia de la tarea y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016.
- Determinar la relación que existiría entre la motivación de su dimensión retroalimentación para el desempeño y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

1.4.1 Justificación Teórico

Con el presente estudio se pretende brindar resultados que permitan generar nuevos aportes teóricos que ayuden a describir ampliamente las variables, con el propósito de generar nuevo conocimiento.

1.4.2 Justificación Práctico

Los resultados obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos serán proporcionados al hospital para que tome en cuenta la información, con el propósito de mejorar las condiciones de trabajo, tomando en cuenta que la motivación es una herramienta fundamental en el desempeño de las actividades, trayendo como consecuencia la satisfacción personal; así mismo permitirá brindar mejores servicios de atención al paciente.

1.4.3 Justificación Metodológica

La investigación utilizó el método científico, en ese contexto se apoyó de una serie de métodos y técnicas para la medición de las variables para el acopio de la información se aplicó la técnica de la encuesta utilizando cuestionarios estructurados y estandarizados.

1.4.4 Justificación Social

El propósito del presente estudio benefició a los enfermeros del hospital y a los pacientes quienes son los que reciben la atención diaria por parte de los profesionales de salud, por ello se tomaron medidas necesarias para brindar mejores condiciones de trabajo; así mismo los pacientes que fueron atendidos por los enfermeros les brindaron mejores prestaciones de servicio, además con los resultados obtenidos se debe fortalecer los conocimientos sobre la importancia de la motivación y satisfacción laboral, así mismo brindo propuestas o sugerencias para mejorar las condiciones básicas como buena remuneración, ambientes físicos adecuados, capacitaciones constantes los mismos que el profesional de salud requiere en su puesto de trabajo.

1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

No se encontró limitaciones para la elaboración de esta investigación.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

Ámbito internacional

Zaldívar³ (2011). Tesis de maestría: ***Motivación Laboral y Clima laboral en las Enfermeras del Hospital central de Cartagena*** Colombia.

El estudio se orientó a describir y comparar los factores motivacionales y su relación con el clima laboral, en las enfermeras de los servicio de hospitalización. El análisis de resultados se realizó con base en un comparativo general de promedios de los diferentes factores motivacionales y de las dimensiones del clima laboral en relación con algunas variables demográficas que sirvieron de punto de comparación, contraste o afinidad para describir y analizar la motivación laboral y el clima organizacional de las dos empresas. De esta investigación se concluye que existe relación significativa en cuanto al clima y la motivación laboral.

Ibáñez⁴ (2013). Tesis de maestría: ***Motivación Laboral y su Incidencia en el Desempeño Organizacional en las Enfermeras del Hospital Central***. Venezuela.

Las conclusiones fueron que respecto al desempeño y la motivación laboral se obtuvo que la mayoría de las enfermeras se encuentran en un bajo nivel de desempeño, reflejan que sus actividades no están relacionadas al cargo que poseen, al momento de tomar una decisión laboral la mitad de la población lo hacen en grupos mientras que la otra mitad lo hacen individualmente, al igual que un 50% no se siente identificado con el ambiente laboral, mientras que un 41,7% si lo hace. Con respecto a la motivación el 67% refiere que no están motivadas por el bajo salario que, y las condiciones básicas de trabajo.

Juárez⁵ (2010). Tesis de maestría: ***Clima Organizacional y Satisfacción laboral en el personal médico. Hospital General Regional Estado de México.***

El estudio fue de tipo observacional, transversal, descriptivo, analítico, en asistentes médicos, personal médico, de enfermería administrativo y de servicios básicos, de todos los turnos, adscritos al Hospital General Regional 72, Instituto Mexicano de Seguro Social. Conto con una muestra de 230 personas. La evaluación se efectuó con la escala mixta de Likert. En la evaluación general se determinó un promedio de satisfacción laboral de 56,4 puntos, con desviación estándar de 9 puntos, que correspondió al nivel medio de su escala. Para Clima Organizacional su promedio general fue de 143,8 puntos, con desviación estándar de 24,4 puntos, que también correspondió al nivel medio de su escala.

Ámbito nacional

Chang⁶. (2012). Tesis de maestría: ***Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland”, en los médicos. Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima. Perú.***

El estudio realizado corresponde a una investigación cualitativa, de tipo prospectivo, descriptivo, observacional y transversal. La muestra contó con un total de 351 médicos, de los cuales 109 están contratados bajo la modalidad de locación de servicios (o servicios no personales) y 242 son nombrados. Todos ellos se encuentran distribuidos en los 32 servicios médicos finales que en la actualidad existen en el hospital. Para su realización se decidió utilizar la “Escala de Motivación de Steers R., y Braunstein D”. Se formularon las siguientes conclusiones: El grado de motivación laboral de los médicos que participaron en el estudio fue alto en un 95.2%, y medio en un 4.8%. Ninguno de los encuestados mostró un bajo grado de motivación laboral. La condición laboral de contrato por locación de servicio influye negativamente en el grado de motivación laboral, en quienes tienen menos de un año laborando en la institución.

Sánchez⁷ (2014). Tesis de licenciatura: ***Satisfacción laboral del enfermero en el Hospital Guillermo Almenara, Lima Perú.***

Resultados

En tal estudio se concluyó que los 67% de colaboradores de enfermería presentan un nivel de satisfacción laboral medio causada por el reducido personal en algunos turnos donde presenta congestión, generando altos índice de estrés entre los enfermeros. Esto podría deberse a que el Hospital tiene inadecuadas estructuras organizacionales, no se asemeja a la ley, la normativa que rige e impacta en las relaciones laborales no es precisa en esta parte del estado.

Hernández⁸ (2012). Tesis de licenciatura: ***Satisfacción laboral del profesional de Enfermería en cuatro instituciones de salud. Lima Metropolitana.*** Perú.

Resultados

Comprendió a 594 profesionales de enfermería. Se aplicó una encuesta integrada por dos apartados, uno de datos socio-demográficos y otro para medir los factores intrínsecos y extrínsecos relacionados con la satisfacción laboral de acuerdo al instrumento de Font Roja ampliado (9 factores con 26 ítems en total). Se encontró que: los factores identificados con insatisfacción fueron la promoción y competencia profesional, los mejor calificados la relación interpersonal con los jefes y con los compañeros mientras que los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas.

Vásquez⁹ (2013). Tesis de licenciatura: ***Nivel de Motivación y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos,*** Lima-Perú.

Resultados

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

Las dimensiones que generan una motivación media en los profesionales de Enfermería se caracterizaron por: Identidad, está relacionada con la importancia de los resultados que logran del trabajo. En cuanto a la satisfacción laboral el (54%) de las/os profesionales de Enfermería presentan un nivel medio, siendo los factores que alcanzaron mayor valor porcentual: Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos.

Torres¹⁰ (2015). Tesis de licenciatura: ***Relación entre satisfacción laboral y amabilidad rasgo de las enfermeras del hospital Edgardo Rebagliati Martins***. Lima, Perú.

Resultados

En general, el colaborador interno del Hospital Rebagliati tiende a mostrar actitudes y comportamientos de carácter conciliador (es condescendiente y evita el conflicto); empático (se interesa por las necesidades de los demás); altruista (se preocupa activamente por el bienestar del otro); y cordial (es afable, con disposición a calificar a los demás como honestos y bien intencionados). Se infiere, por tanto, que la amabilidad como característica intrínseca del trabajador se relaciona con la gratificación de sus necesidades psicológicas de mayor nivel (motivadores según Herzberg), tales como: la Significación de la Tarea evaluación del trabajo en función a que éste aporta sentido de esfuerzo y autorrealización; y Reconocimiento Personal y/o Social nivel de importancia que el trabajador otorga a sus labores, de acuerdo al impacto positivo que éstas poseen en la organización.

Ríos¹¹ (2014). Tesis de licenciatura: ***Motivación laboral de la Enfermeras asistenciales y la relación con su desarrollo profesional en el Hospital Nacional Cayetano Heredia***”, Lima – Perú.

Resultados

La Teoría de los dos Factores de Herzberg sobre motivador intrínseco y extrínseco; y el segundo un formulario tipo escala creado con el objeto de conocer el desarrollo profesional, distribuidos en 5 factores: Orientación, Autonomía, Identidad, Interdependencia y Desarrollo Cognoscitivo. Los datos arrojaron la siguiente conclusión: “El mayor número de enfermeras tiene motivación laboral de tipo intrínseca, destacándose el factor de reconocimiento y en menor se encuentra la responsabilidad inherente al trabajo. En el desarrollo profesional se observó que el mayor porcentaje tuvo un desarrollo no adecuado siendo con más significado el factor de desarrollo cognoscitivo. El mayor porcentaje de enfermeras con desarrollo profesional adecuado se encuentra entre las menores de 35 años y las solteras sin hijos”.

Sánchez¹² (2013). Tesis de licenciatura: ***Clima organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral en Profesional de Enfermería, Micro red Cono Norte Tacna – Perú.***

Conclusión

La Investigación concluye que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral, en este aspecto podemos decir que los Profesionales de Enfermería presentan un adecuado nivel de clima organizacional en sus tres dimensiones: Atención, Claridad y Reparación Emocional, evidenciando este nivel de inteligencia con más predominio en los Profesionales de Enfermería de sexo Femenino. Asimismo destaca que los Profesionales de Enfermería se encuentran Medianamente Satisfechos, existiendo predominio del sexo femenino, con una edad promedio de 40- 49 años; en relación al tiempo de servicio predomina el intervalo de 10 a 20 años.

Ramos¹³ (2010). Tesis de licenciatura: ***Grado de Satisfacción Laboral de la Enfermera en las unidades productivas de Servicios de Salud, Puno-Perú.***

El cual tuvo como objetivos: Establecer el grado de satisfacción laboral de la enfermera en las unidades productivas de servicios de salud en Puno (REDEES), en cuanto a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, necesidad de autorrealización y relación con la autoridad. El método utilizado fue el descriptivo – explicativo. Se tomó como marco muestral 68 enfermeras. Se aplicó la técnica de la entrevista a las enfermeras y como instrumento se utilizó la escala de Satisfacción laboral.

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

Ortiz¹⁴ (2014). Tesis de licenciatura: ***Identidad Profesional y su relación con la satisfacción laboral en las Enfermeras asistenciales nombradas que laboran en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza***, Lima-Perú.

Resultados

El cual tuvo como objetivo Determinar la identidad Profesional de la Enfermeras nombradas y su relación con la satisfacción laboral además como objetivos específicos determinar la identidad profesional de las enfermeras nombradas, identificar los niveles de satisfacción laboral de las enfermeras nombradas, identificar la relación entre identidad profesional con cada dimensión: remuneración económica, condiciones de trabajo, reconocimiento institucional, relaciones interpersonales. La metodología del estudio fue descriptivo y de corte transversal.

Se aplicó un cuestionario sobre Identidad Profesional y satisfacción laboral. Las conclusiones a las que llegaron fueron: El 52.2% de enfermeras nombradas presentaron un bajo nivel de identidad profesional y un nivel medio de satisfacción laboral. La identidad profesional de las enfermeras nombradas según remuneración económica fue de 65.5% y relaciones interpersonales en un 58.5% las cuales se encuentran en un nivel alto. La identidad profesional de las enfermeras nombradas según condiciones de trabajo fue de 53.2% y reconocimiento institucional en un 55.8% los cuales se encuentran en un nivel medio”.

2.2. BASES TEÓRICAS

La Motivación Laboral.- Es un aspecto preponderante en las organizaciones, puesto que se trata de la realización de la funciones de los colaboradores, considerando como eje principal la motivación para realizar las tareas. Frente a ello Hellriegel¹⁵, define a la motivación como el grado de disposición que tiene una persona para hacer un esfuerzo sostenido para lograr las metas institucionales, así mismo es un proceso psicológico interno y a la vez transaccional: la motivación en el trabajo es el producto de la relación entre las personas y el entorno laboral.

La motivación es un tema de investigación muy estudiado, puesto que se necesita conocer el eje principal dentro de un centro de labores, se refiere a la motivación como un factor emocional

básico para el ser humano y para cualquier profesional, estar motivado significa realizar las tareas cotidianas sin apatía y sin un sobre esfuerzo adicional; aunque para unos el trabajo o las actividades de todo orden pueden representar una carga, para otros es un acicate, un revulsivo y a veces una liberación.^{16,17}

Existen muchas teorías que sostienen que la motivación es un factor importante en las personas y que están conllevan a mejorar las funciones que realizan en su centro de labores. Sólo se considera una teoría que es la que mejor explica la variable en estudio.

Teoría de la Jerarquía de la Necesidades

La propuesta por el psicólogo Maslow¹⁸ uno de los clásicos en los que se “fundamentó el análisis de la motivación laboral; quien menciona que todo hombre comparte cinco niveles de satisfacción de las necesidades en su experiencia vital. Estos niveles son jerarquizados conforme a su importancia”:

- **Necesidades fisiológicas:** Estas son las necesidades básicas para el sustento de la vida humana, tales como alimento, agua, calor, abrigo y sueño.
- **Necesidades de seguridad:** Estas son las necesidades para librarse de riesgos físicos y del temor a perder el trabajo, la propiedad, los alimentos o el abrigo.
- **Necesidades de asociación o aceptación:** En tanto que seres sociales, los individuos experimentan la necesidad de pertenencia, de ser aceptados por los demás.
- **Necesidades de estimación:** Las personas satisfacen sus necesidades de pertenencia, tienden a desear la estimación tanto la propia como de los demás.
- **Necesidades de autorrealización:** Deseo de llegar a ser lo que es capaz de ser; de optimizar el propio potencial y de realizar algo valioso.

Modelo de las características importantes sobre la motivación en el trabajo

Considerando las investigaciones de Herzberg, Hackman y Oldham¹⁹ elaboraron un modelo en el que se establecen tres dimensiones medulares de la motivación: significado de la tarea, autonomía y retroalimentación. Según este modelo el individuo obtiene recompensas internas

cuando sabe (conocimiento de resultados) que él personalmente (experiencia de responsabilidad) ha cumplido bien una actividad que le interesa (experiencia de algo que tiene sentido). “Cuanto mayor sea la presencia de estos tres aspectos tanto mayor será la motivación, el rendimiento, la satisfacción del empleado menos ausentismo y la probabilidad que abandone la organización”.

Dimensiones de la motivación en el trabajo:

Así mismo Kenneth¹ reformula las dimensiones de la motivación:

- **Variedad de la tarea:** Variedad de habilidades que se utilizan en el puesto, lo que permite a los colaboradores realizar operaciones diferentes, que suelen requerir habilidades también distintas, esta dimensión es buena considerando que alivia la monotonía que surge con cualquier acción repetitiva.
- **Autonomía para la realización de la tarea:** Grado en que se siente independiente en el trabajo para tomar decisiones relacionadas con sus tareas.
- **Identidad de tareas.** Denota la unidad de un puesto, esto es, hacer una tarea de principio a fin con un resultado visible.
- **Importancia de la tarea:** Se refiere a la magnitud del efecto de su trabajo en otras personas. Este efecto puede influir a otros miembros de la institución.
- **Retroalimentación para el desempeño:** Grado en que la organización proporciona información clara y directa a los colaboradores sobre la eficacia de su rendimiento.

El puesto de trabajo de reunir las cinco dimensiones para estar enriquecido plenamente, si se percibe que falta una de ellas, en los colaboradores se evidenciará la falta de desempeño, motivación y satisfacción en las funciones que ejercen en sus puestos de trabajo; así mismo si se evidencia aspectos positivos será beneficiosa para la organización y el entorno, reflejado en la calidad de atención que brinden a sus pacientes, fomentando de esta manera el crecimiento y la realización personal.²⁰

Para completar su modelo propuesto se requiere de una serie de variables intervinientes que pueden incidir sobre la percepción de estas características: los conocimientos y destrezas con las que cuenta la persona, “una fuerte necesidad de crecimiento y la satisfacción de esa misma persona en relación con determinados elementos del entorno laboral (dinero, seguridad laboral).

Todas estas teorías conforman las principales explicaciones para comprender como se puede motivar a un trabajador para que realice de manera eficiente y eficaz su trabajo”.²¹

Importancia de la Motivación en Salud

El portal de MINSA, menciona que la importancia de la motivación en el sector salud es fundamental considerando que se presta un servicio a pacientes, por lo tanto la calidad de atención que brinden va repercutir en la satisfacción del paciente, frente a ello el profesional de enfermería debe tener disposición y una serie de actitudes y aptitudes para brindar dichos servicios. Es por ello que “la motivación laboral afecta directamente el desempeño del trabajador lo que a su vez afecta los resultados que la reforma del sector salud intenta lograr”.²²

Factores determinantes de la motivación:

Hay tres niveles de factores que influyen en la motivación de los trabajadores de la salud, específicamente, el nivel individual, el institucional y por último, las influencias más generales de los clientes y culturales:²³

- **Factores determinantes individuales:** Existen dos dimensiones de la motivación para el trabajo al nivel individual. Primero, las metas de la persona y las de la organización deben ser compatibles entre sí, lo que a veces se denomina el componente “*lo haré*” de la motivación. En segundo lugar, los trabajadores necesitan percibir que son capaces de realizar sus tareas, lo que a veces se denomina el componente “*lo puedo hacer*” de la motivación. Las metas individuales de los trabajadores, el concepto de sí mismo, como también las expectativas y la experiencia de resultados son factores determinantes e importantes de la motivación para el trabajo a nivel individual.
- **Factores institucionales:** El papel de una organización en motivar a sus trabajadores consiste en esbozar y comunicar las metas institucionales, proporcionar los procesos y recursos para lograrlas, asegurar la retroalimentación respecto al desempeño, así como desarrollar habilidades en el personal. Se destacan los diversos canales a través de los cuales los factores institucionales afectan la motivación laboral: Esfuerzos por aumentar la competencia laboral, provisión de recursos y procesos, retroalimentación o consecuencias relacionadas con el desempeño laboral, aspectos más indirectos como cultura laboral.

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

Satisfacción laboral.

La satisfacción laboral es “la actitud general hacia el trabajo propio, diferencia entre la cantidad de recompensas que el trabajador recibe y la que ellos creen que deberían recibir la satisfacción con el trabajo representa una actitud, en lugar de un comportamiento”²⁴.

“Es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo”²⁵.

Para Hoppock²⁶ la satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional, por ello ocupa un lugar central en las investigaciones en los libros de satisfacción en el trabajo, por dos razones parecen explicar ese gran interés por los investigadores.

Se entiende como satisfacción laboral a la “manera como siente un empleado acerca de su propio trabajo, las actitudes de una persona hacia su propio empleo reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto y expectativas acerca de experiencias futuras”. Para reforzar lo mencionado Rodríguez y Gonzales²⁷ define a la satisfacción laboral como “una actitud generalizada en relación al trabajo atendiendo a tres componentes cognitiva (pensamientos o evaluación del objeto de acuerdo con el conocimiento), afectivas (sentimientos, emociones positivas o negativas), comportamental (predisposiciones de comportamientos de intención con relación al objeto)”.

Hay autores que se refieren a la satisfacción laboral como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas.

Modelos teóricos que explican la satisfacción en el trabajo

A continuación se detallan las teorías que dan soporte a la investigación. Ellos son la teoría de la Higiene-Motivación, la del ajuste en el trabajo, de la discrepancia, de la satisfacción por facetas y la de los eventos situacionales.

- **Teoría de Higiene-Motivacional.** La teoría de Herzberg¹⁹, demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral; los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, “los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad)”.²⁷
- **Teoría del Ajuste en el trabajo.** Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las “habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador”.²⁸
- **Teoría de la discrepancia.** Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el “estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo”.²⁹
- **Teoría de la satisfacción por facetas.** “Sostiene que la satisfacción laboral resulta del grado de discrepancia entre lo que el individuo piensa que debería recibir y lo que recibe realmente”.³⁰
- **Teoría de los eventos situacionales.** La satisfacción laboral está determinada por factores denominados características situacionales y eventos situacionales, las características situacionales son los aspectos laborales que la persona tiende a evaluar antes de aceptar el

puesto (sueldo, oportunidades de promoción, condiciones de trabajo, política de la empresa y supervisión). Los eventos situacionales son facetas laborales que los trabajadores no evaluaron antes, sino que ocurren una vez que el trabajador ocupa el puesto. Estos pueden ser positivos (tiempo libre por culminar una tarea) o negativos (desperfecto de una máquina).³¹

Factores determinantes de la satisfacción laboral

Para Fernández³² y Yajamin² proponen modelos de medición de la satisfacción laboral, lo que refieren que es una actitud general hacia el trabajo compuesto por la apreciación que los colaboradores tienen sobre las condiciones en las cuales se realiza el trabajo y señala:

- **Condiciones Físicas:** Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño, dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes.
- **Beneficios laborales y remunerativos.** La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo.
- **Políticas administrativas:** Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos, puesto que explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas.
- **Relación con la autoridad.** Es la apreciación valorativa que realiza el colaborador con respecto a la relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto, cabe mencionar que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe.
- **Relaciones interpersonales.-** Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios, las buenas relaciones

interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía.

- **Desarrollo personal.** Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades, capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente.
- **Desempeño de tareas.** Es la valoración con la que asocia el colaboradores con sus tareas cotidianas en la entidad que labora, así mismo el desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión.

Manifestaciones de insatisfacción

Para Yajamin² refiere que existen manifestaciones de insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, los empleados podrían quejarse, insubordinarse, robar bienes de las organizaciones o evadir parte de sus responsabilidades laborales. Estos son:

- **Abandono** La conducta dirigida a salir de la organización búsqueda de otro empleo y la renuncia.
- **Expresión** El intento activo y constructivo por mejorar la situación. Incluye sugerir mejoras, analizar problemas con los supervisores y algunas formas de actividad sindical.
- **Lealtad** La espera pasiva pero optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración “harán lo conveniente”
- **Negligencia** La actitud pasiva que permite que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento del porcentaje de errores.

Importancia de la satisfacción laboral

Los motivos para interesarse por el grado de satisfacción laboral existente son porque los colaboradores tienen más tiempo en la organización:³³

- Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.

- Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
- Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renuncias de los buenos empleados.
- Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social.

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

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Motivación.-** “Grado de disposición que tiene una persona para hacer un esfuerzo sostenido para lograr las metas institucionales^{2.34}”
- **Variedad de la tarea:** “Variedad de habilidades que se utilizan en el puesto de trabajo”.³⁴
- **Autonomía para la realización de la tarea:** “Grado en que se siente independiente en el trabajo para tomar decisiones relacionadas con sus tareas”.³⁴
- **Identidad de tareas.** “Denota la unidad de un puesto, esto es, hacer una tarea de principio a fin con un resultado visible”.³⁴
- **Importancia de la tarea:** “Se refiere a la magnitud del efecto de su trabajo en otras personas. Este efecto puede influir a otros miembros de la institución”.³⁴
- **Retroalimentación sobre el desempeño:** “Grado en que la organización proporciona información clara y directa a los colaboradores sobre la eficacia de su rendimiento”.³⁴
- **Satisfacción laboral:** “Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo”.³⁴
- **Condiciones Físicas:** “Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas”.³⁴
- **Beneficios laborales y remunerativos.** “La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor”.³⁴

- **Políticas administrativas:** “Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador”.³⁴
- **Relación con la autoridad.** “Es la apreciación valorativa que realiza el colaborador con respecto a la relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto”.³⁴
- **Relaciones interpersonales.-** “Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios, las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía”.³⁴
- **Desarrollo personal.** “Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento”.³⁴
- **Desempeño de tareas.** “Valoración con la que asocia a los colaboradores con sus tareas cotidianas en la entidad que labora, así mismo es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones”.³⁴

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016.

2.4.2 Hipótesis específica

- Existe una relación significativa entre la motivación de su dimensión variedad de tarea y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016.
- Existe una relación significativa entre la motivación de su dimensión autonomía para realizar la tarea y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016.

- Existe una relación significativa entre la motivación de su dimensión identidad de tarea y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016.
- Existe una relación significativa entre la motivación y su dimensión importancia de la tarea y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016.
- Existe una relación significativa entre la motivación de su dimensión retroalimentación para el desempeño y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016.

2.5. VARIABLES

2.5.1 Definición conceptual de la variable

V1: Motivación

Definición conceptual.- Es un factor emocional básico para el ser humano y para cualquier profesional, estar motivado significa realizar las tareas cotidianas sin apatía y sin un sobreesfuerzo adicional.^{16, 17}

V2: Satisfacción laboral

Definición conceptual.- Es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo.²⁵

2.5.2 Definición operacional de la variable

V1: Motivación

Definición operacional.- La variable de estudio se operacionalizará a través de las 5 dimensiones propuestas por Keneth¹, puesto que a través de ellos se elaboró el instrumento de recolección de datos.

V2: Satisfacción laboral

Definición operacional.- La variable de estudio se operacionalizará a través de las 6 dimensiones propuestas por Yajamin², puesto que a través de ellos se elaboró el instrumento de recolección de datos.

2.5.3 Operacionalización de la variable

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Motivación	Variedad de tarea	<ul style="list-style-type: none"> • Rotación de servicio. • Realizo diferentes funciones. 	Ordinal
	Autonomía para realizar la tarea	<ul style="list-style-type: none"> • Tengo libertad para tomar mis propias decisiones. • Tengo libertad para resolver algún problema 	
	Identidad de tarea	<ul style="list-style-type: none"> • Empleo estrategias para brindar mejor atención. • Estoy contenta con la labor que desempeño. 	
	Importancia de la tarea	<ul style="list-style-type: none"> • Mi trabajo afecta el bienestar de mis pacientes • La remuneración es acorde al cargo que desempeño. 	
	Retroalimentación para el desempeño	<ul style="list-style-type: none"> • Mi jefe me brinda constante retroalimentación. • Participo en capacitaciones y/o actualizaciones. 	
V2: Satisfacción laboral	Condiciones físicas	<ul style="list-style-type: none"> • El ambiente físico facilita mis labores • El ambiente físico es confortable • Existe comodidades para mi desempeño de labores 	Ordinal
	Beneficios laborales	<ul style="list-style-type: none"> • Se cumple con las leyes laborales • Incentivos. • La institución me brinda capacitaciones. 	
	Políticas administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Respeto la opinión de mi jefe • Respeto las políticas establecidas. 	
	Relación con la autoridad	<ul style="list-style-type: none"> • Hay disposición de mi jefe para alguna consulta. • La relación con mi jefe es cordial • Mi jefe valora el esfuerzo que realizo. 	
	Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> • Me siento feliz con mis logros en mi trabajo • Mi trabajo me hace sentir realizado con profesional • Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo 	
	Desempeño de tareas	<ul style="list-style-type: none"> • Mi trabajo es muy valioso • Me siento útil con la labor que realizo. • Soy responsable con las funciones que realizo. 	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de investigación

La presente investigación fue no experimental, porque no hay manipulación de variable de estudio, Hernández³⁵ (2010), refiere que existen 2 tipos de investigación pudiendo ser experimental o no experimental.

3.1.2 Nivel de investigación

El estudio fue básico, porque se obtuvo información necesaria sobre la motivación y satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización, para luego plantear sugerencias y/o aportes que ayuden a la gestión de la organización, Sánchez³⁶ (2012), describe que existe dos niveles en investigación; investigación básica generadora de nuevo conocimiento y aplicada aquella que busca resolver problemas a través de la práctica ante las definiciones explicadas.

3.2 DESCRIPCIÓN DEL ÀMBITO DE LA INVESTIGACIÓN

El proyecto de investigación se realizó en el Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, puesto que la investigadora tiene acceso a la muestra en estudio.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1. Población

La población está constituida por 36 enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto.

3.3.2. Muestra

La muestra estuvo constituida por 36 enfermeros de los diferentes servicios de hospitalización. Así mismo se ha distribuido de la siguiente manera:

Tabla N° 01: Número de enfermeros por servicio de hospitalización

N°	Servicios	N° de Enfermeras
1	Cirugía	11
2	Pediatría	5
3	Ginecología	5
4	Medicina	10
5	Cirugía en pediatría	5
Total		36

Fuente: Jefatura de Recursos Humanos.

3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1 Técnica:

Morales³⁷ (2011). Son estrategias que tienen como función, elaboración del instrumento de recolección de datos, las mismas pueden clasificarse en; entrevista, guía de observación, lista de cotejo, etc.

Las técnicas que se utilizó es la encuesta.

3.4.2 Instrumento:

Morales³⁸ (2011). Recurso que utiliza un investigador para acercarse a los fenómenos de estudio y extraer de ellos información.

Instrumento 1: Cuestionario sobre motivación.

Autor: Bach. Dánica Juleyssi Vásquez Puyo, basado en la teoría de Keneth¹. Consta de 5 partes.

- I. Variedad de tareas
- II. Autonomía para realizar la tarea
- III. Identidad de tarea
- IV. Importancia de la tarea
- V. Retroalimentación para el desempeño

A continuación se detalla el puntaje ver anexo N° 3

Escala de la encuesta	Desde	Hasta
Nada Satisfecho	1	16
Poco Satisfecho	17	32
Satisfecho	33	48
Muy Satisfecho	49	64
Total	64	

Fuente: Elaboración propia

Instrumento 2: Cuestionario sobre satisfacción laboral.

Autor: Bach. Dánica Juleyssi Vásquez Puyo, basado en la teoría de Yajamin². Consta de 6 partes.

- I. Condiciones físicas
- II. Beneficios laborales
- III. Políticas administrativas
- IV. Relación con la autoridad
- V. Desarrollo personal
- VI. Desempeño de tareas

A continuación se detalla el puntaje ver anexo N° 5

Puntaje		
Escala de la encuesta	Desde	Hasta
Nada Motivado	1	16
Poco Motivado	17	32
Motivado	33	48
Muy Motivado	49	64
Total	64	

Fuente: Elaboración propia

3.5 VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.5.1 Validación:

La validación es una medida de evaluación que permite determinar si el instrumento elaborado es válido para su aplicación, sin embargo en el presente estudio los instrumentos serán validados por 2 expertos en el tema con grado de maestría y/o doctor.

3.5.2 Confiabilidad

El análisis de confiabilidad que se utilizó fue alfa de Cronbach, puesto que permite identificar si el instrumento es confiable para ser aplicado a la población, el valor obtenido fue de 0.89.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS

3.6.1 Plan de recolección

Para la obtención de datos, se procedió a elaborar una carta de permiso dirigido al Director del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, con la finalidad de brindar acceso a la información; con la aceptación de realizar el estudio en la institución se procedió a la aplicación de los cuestionarios elaborados sobre motivación y satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización, los mismos que permitieron interpretar los resultados y brindar un análisis más amplio sobre las variables en estudio.

3.6.2 Procesamiento de datos

Se utilizó el análisis estadístico descriptivo inferencial, empleando técnicas de sistematización y observación sistemática. La información obtenida se ordenó en una base de datos Excel, así mismo se utilizó con parámetro estadístico el coeficiente Chi cuadrado, para establecer la relación entre la motivación y satisfacción laboral de los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

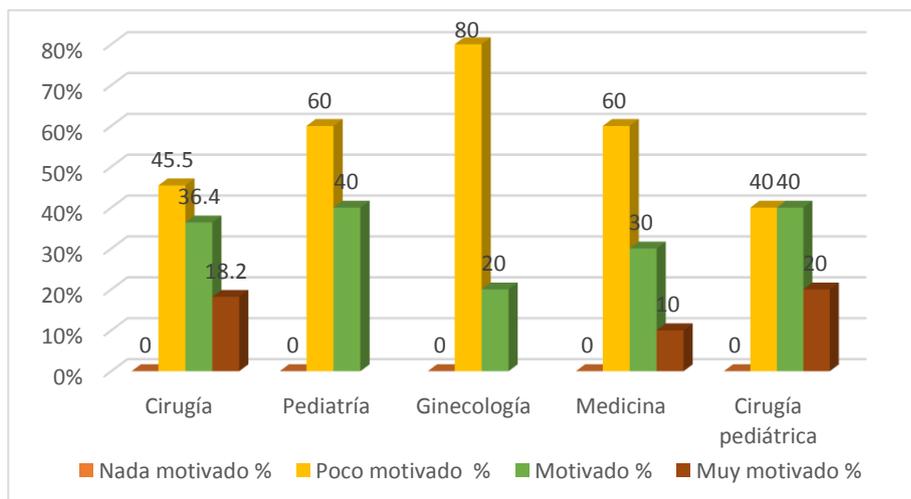
Análisis descriptivo

Tabla N° 02: Nivel de motivación de los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016.

Servicios de hospitalización	Nada motivado		Poco motivado		Motivado		Muy motivado		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Cirugía	0	0	5	45.5	4	36.4	2	18.2	11	100
Pediatría	0	0	3	60	2	40	0	0	5	100
Ginecología	0	0	4	80	1	20	0	0	5	100
Medicina	0	0	6	60	3	30	1	10	10	100
Cirugía pediátrica	0	0	2	40	2	40	1	20	5	100

Fuente: Elaboración propia, a partir del anexo N°2

Gráfico N° 1: Nivel de motivación de los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016.



Fuente: Elaboración propia, a partir de la tabla N°1

Interpretación

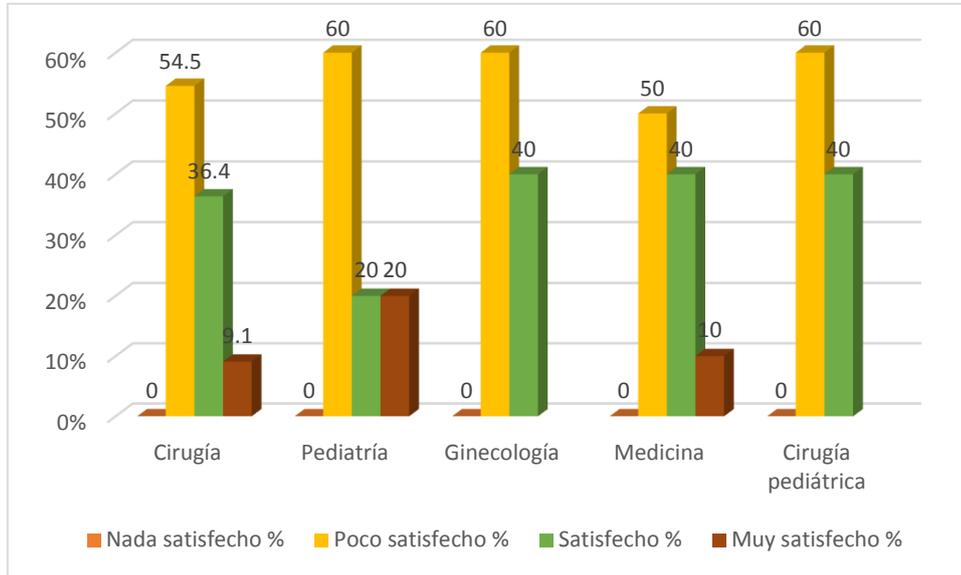
En el gráfico N°1 se observa que en el servicio de cirugía el 45.5% de los enfermos están poco motivados, el 36.4% están motivados y el 18.2% están motivados; en el servicio de pediatría el 60% de los enfermeros están poco motivadas y el 40% motivados; en el servicio de ginecología el 80% de los enfermeros están poco motivados y el 20% están motivados; el servicio de medicina el 60% de los enfermeros están poco motivados, el 30% están motivados y el 10% están muy motivados; y en el servicio de cirugía pediátrica el 40% de los enfermeros están poco motivados, el 40% motivados y el 20% muy motivados. Es importante recalcar que el personal de enfermería debe estar motivado con el propósito de realizar adecuadamente y con esmero sus funciones con el único propósito de sentirse realizado de manera personal y esto repercute de manera positiva en los pacientes para mejora así la calidad de servicio.

Tabla N° 03: Nivel de satisfacción laboral de los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016.

Servicios de hospitalización	Nada satisfecho		Poco satisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Cirugía	0	0	6	54.5	4	36.4	1	9.1	11	100
Pediatría	0	0	3	60	1	20	1	20	5	100
Ginecología	0	0	3	60	2	40	0	0	5	100
Medicina	0	0	5	50	4	40	1	10	10	100
Cirugía pediátrica	0	0	3	60	2	40	0	0	5	100

Fuente: Elaboración propia, a partir del anexo N° 1

Gráfico N° 2: Nivel de satisfacción laboral de los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016.



Fuente: Elaboración propia, a partir de la tabla N° 2

Interpretación

En el gráfico N°2 se observa que en el servicio de cirugía el 54.5% de los enfermeros están poco satisfechos, el 36.4% están satisfechos y el 9.12% están satisfechos; en el servicio de pediatría el 60% de los enfermeros están poco satisfechos, el 20% están satisfechos y el 20% muy satisfechos; en el servicio de ginecología el 60% de los enfermeros están poco satisfechos y el 40% están satisfechos; el servicio de medicina el 50% de los enfermeros están poco satisfechos, el 40% están satisfechos y el 10% están muy satisfechos; y en el servicio de cirugía pediátrica el 60% de los enfermeros están poco satisfechos y el 40% satisfechos. La satisfacción laboral es un indicador de medición que le permite a la organización identificar el rendimiento o la productividad del personal evidenciándose en la rentabilidad de la misma.

Análisis inferencial

Tabla N° 04: Pruebas de normalidad sobre las puntuaciones de las variables de estudio

Variables	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación Laboral	,145	4	,011	,894	4	,000
Satisfacción Laboral	,086	4	,002	,965	4	,001

Fuente: Datos obtenidos a partir del programa estadístico SPSS.

Interpretación

En la tabla N° 4 se observa la prueba de normalidad de Shapiro Wilk para muestras menores o iguales a 50 sujetos ($N < 50$) indican que las puntuaciones asignadas para la motivación y satisfacción laboral proceden de una distribución normal ($p = 0,00 < 0,05$); puesto que, se obtuvo un nivel de significancia de 0,00 y 0,001 para cada uno de los datos de las variables de estudio respectivamente.

Tabla N° 5: Correlaciones entre las dimensiones de la variable motivación y la satisfacción laboral de los enfermeros de los servicios de hospitalización.

Variables y dimensiones		Variedad de tarea	Autonomía para realizar la tarea	Identidad de tarea	Importancia de la tarea	Retroalimentación para el desempeño	Motivación laboral	Satisfacción Laboral	
Rho de Spearman	Variedad de tarea	Coefficiente de correlación	1,000	,818	,873	,995	,670	,868	,826
		Sig. (unilateral)	.	,000	,000	,000	,000	,000	,026
	Autonomía para realizar la tarea	Coefficiente de correlación	,818	1,000	,811	,773	,796	,930	,841
		Sig. (unilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000	,008
	Identidad de tarea	Coefficiente de correlación	,673	,811	1,000	,816	,724	,896	,746
		Sig. (unilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000	,043
	Importancia de la tarea	Coefficiente de correlación	,695	,773	,816	1,000	,862	,897	,851
		Sig. (unilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000	,006
	Retroalimentación para el desempeño	Coefficiente de correlación	,70	,796	,724	,862	1,00	,882	,847
		Sig. (unilateral)	,000	,000	,000	,000	.	,000	,042
	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	,868	,930	,896	,897	,882	1,000	,827
		Sig. (unilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.	,010
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,876	,741	,946	,751	,947	,827	1,000
		Sig. (unilateral)	,026	,008	,043	,006	,042	,010	.
N		36	36	36	36	36	36	36	

Fuente: Datos obtenidos a partir del Programa estadístico SPSS

Interpretación

En la tabla N° 5 se observa las correlaciones entre las dimensiones de la motivación y la satisfacción laboral, por ello a continuación se detalla:

- Se evidencia la relación entre la motivación de su dimensión variedad de tarea y la satisfacción laboral considerando como valor a 0,826; además, dicha correlación (0,826) es significativa en el nivel 0,05 con un examen estadístico unilateral y según la regla de decisión, frente a un p-valor ($0.02 \leq 0.05$) por lo tanto se acepta la hipótesis específica.
- Se evidencia la relación entre la motivación de su dimensión autonomía para realizar la tarea y la satisfacción laboral considerando como valor a 0,841; además, dicha correlación (0,841) es significativa en el nivel 0,05 con un examen estadístico unilateral y según la regla de decisión, frente a un p-valor ($0.0 \leq 0.05$) por lo tanto se acepta la hipótesis específica.
- Se evidencia la relación entre la motivación de su dimensión identidad de tarea y la satisfacción laboral considerando como valor a 0,746; además, dicha correlación (0,746) es significativa en el nivel 0,05 con un examen estadístico unilateral y según la regla de decisión, frente a un p-valor ($0.04 \leq 0.05$) por lo tanto se acepta la hipótesis específica.
- Se evidencia la relación entre la motivación de su dimensión importancia de la tarea y la satisfacción laboral considerando como valor a 0,851; además, dicha correlación (0,851) es significativa en el nivel 0,05 con un examen estadístico unilateral y según la regla de decisión, frente a un p-valor ($0.00 \leq 0.05$) por lo tanto se acepta la hipótesis específica.
- Se evidencia la relación entre la motivación de su dimensión retroalimentación y la satisfacción laboral considerando como valor a 0,847; además, dicha correlación (0,847) es significativa en el nivel 0,05 con un examen estadístico unilateral y según la regla de decisión, frente a un p-valor ($0.04 \leq 0.05$) por lo tanto se acepta la hipótesis específica.
- Se evidencia la relación entre la motivación y la satisfacción laboral considerando como valor a 0,827; además, dicha correlación (0,827) es significativa en el nivel 0,05 con un examen estadístico unilateral y según la regla de decisión, frente a un p-valor ($0.01 \leq 0.05$) por lo tanto se acepta la hipótesis general.

V. DISCUSIÓN

En todos los ámbitos de la existencia humana interviene la motivación como mecanismo para lograr determinados objetivos y alcanzar determinadas metas, ya que representa un fenómeno humano universal de gran trascendencia para los individuos y la sociedad. La motivación es de importancia para cualquier área, si se aplica en el ámbito laboral se puede lograr que los empleados motivados, se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo. Una persona satisfecha que estima su trabajo, lo transmite y disfruta de atender a sus clientes, si eso no es posible, al menos lo intentará.

Así mismo es de suma importancia que los enfermeros tengan satisfacción en su centro de labores porque repercute en el desempeño laboral y la atención que brinden al paciente; teniendo condiciones favorables entonces la calidad de servicio mejorara. A continuación se explican los resultados obtenidos en el gráfico N° 1 se observa que en todos los servicios de hospitalización el 57% de enfermeros están poco motivados, esto debido a condiciones físicas como su entorno además vale mencionar que las relaciones interpersonales no son las más adecuadas entre compañeros de trabajo perjudicando de esta manera el desempeño de las tareas en área de trabajo, así también en el gráfico N° 2 el 56.9% de la población de enfermeros de los servicios de hospitalización están poco satisfechos, además existe relación entre la motivación y la satisfacción laboral considerando como valor a 0,827; además, dicha correlación (0,827) es significativa en el nivel 0,05 con un examen estadístico unilateral y según la regla de decisión, frente a un p-valor ($0.01 \leq 0.05$) por lo tanto se acepta la hipótesis general.

Estos resultados se asemejan a los obtenidos por Torres¹⁰. Relación entre satisfacción laboral y amabilidad rasgo de las enfermeras del hospital Edgardo Rebagliati Martins. Lima, Perú. 2015. En general, el colaborador interno del Hospital Rebagliati tiende a mostrar actitudes y comportamientos de carácter conciliador (es condescendiente y evita el conflicto); empático (se

interesa por la necesidades de los demás); altruista (se preocupa activamente por el bienestar del otro); y cordial (es afable, con disposición a calificar a los demás como honestos y bien intencionados).

Se infiere, por tanto, que la amabilidad como característica intrínseca del trabajador se relaciona con la gratificación de sus necesidades psicológicas de mayor nivel (motivadores según Herzberg), tales como: la Significación de la Tarea evaluación del trabajo en función a que éste aporta sentido de esfuerzo y autorrealización; y Reconocimiento Personal y/o Social nivel de importancia que el trabajador otorga a sus labores, de acuerdo al impacto positivo que éstas poseen en la organización. Para Chang⁶. Estudio de la motivación laboral en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima. Perú. 2012, El grado de motivación laboral de los médicos que participaron en el estudio fue bajo un 85.2. La condición laboral de contrato por locación de servicio influye negativamente en el grado de motivación laboral, en quienes tienen menos de un año laborando en la institución.

Así también Sánchez¹² en su tesis, clima organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral en Profesional de Enfermería, Micro red Cono Norte Tacna – Perú, 2013. Refiere que los Profesionales de Enfermería se encuentran Medianamente Satisfechos, existiendo predominio del sexo femenino, con una edad promedio de 40- 49 años; en relación al tiempo de servicio predomina el intervalo de 10 a 20 años. Y finalmente Ramos¹³. Grado de Satisfacción Laboral de la Enfermera en las unidades productivas de Servicios de Salud, Puno, Perú. 2010. Las conclusiones a las que llegó entre otros fueron: “El grado de Satisfacción Laboral de las enfermeras en la REDEES – Puno es de parcial insatisfacción en lo que se refiere a condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, las relaciones sociales, relación frente a la autoridad, necesidad de autorrealización y políticas administrativas”. Se debe considerar tomar en cuenta el presente resultados como un plan de contingencia que en el futuro brinde soluciones o mejoras a la institución.

CONCLUSIONES

- Se estableció que existe una relación entre la motivación y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016 obteniendo como valor a 0,827; además, dicha correlación (0,827) es significativa en el nivel 0,05 con un examen estadístico unilateral y 1 según la regla de decisión, frente a un p-valor ($0.01 \leq 0.05$) por lo tanto se acepta la hipótesis general.
- Se determinó que existe relación entre la motivación de su dimensión variedad de tareas y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016, obteniendo un valor a 0,826; además, dicha correlación (0,826) es significativa en el nivel 0,05 con un examen estadístico unilateral y según la regla de decisión, frente a un p-valor ($0.02 \leq 0.05$) por lo tanto se acepta la hipótesis específica.
- Se determina que existe relación entre la motivación de su dimensión autonomía para realizar la tarea y la satisfacción laboral considerando como valor a 0,841; además, dicha correlación (0,841) es significativa en el nivel 0,05 con un examen estadístico unilateral y según la regla de decisión, frente a un p-valor ($0.01 \leq 0.05$) por lo tanto se acepta la hipótesis específica.
- Se determina que existe relación entre la motivación de su dimensión identidad de tarea y la satisfacción laboral considerando como valor a 0,746; además, dicha correlación (0,746) es significativa en el nivel 0,05 con un examen estadístico unilateral y según la regla de decisión, frente a un p-valor ($0.04 \leq 0.05$) por lo tanto se acepta la hipótesis específica.
- Se determinó que existe relación entre la motivación de su dimensión importancia de la tarea y la satisfacción laboral considerando como valor a 0,851; además, dicha correlación (0,851) es significativa en el nivel 0,05 con un examen estadístico unilateral y según la regla de decisión, frente a un p-valor ($0.01 \leq 0.05$) por lo tanto se acepta la hipótesis específica.
- Se determinó que existe relación entre la motivación de su dimensión retroalimentación para el desempeño y la satisfacción laboral considerando como valor a 0,847; además, dicha correlación (0,847) es significativa en el nivel 0,05 con un examen estadístico unilateral y según la regla de decisión, frente a un p-valor ($0.04 \leq 0.05$) por lo tanto se acepta la hipótesis específica.

RECOMENDACIONES

- El coordinador o jefe de los enfermeros debe propiciar la rotación o variedad de tareas, es decir cambio de servicio de atención con la finalidad de enfrentarlos a diferentes situaciones fomentando en ellos, la solución inmediata al problema, generando así desarrollo de habilidades y que ello pueda contribuir al desarrollo profesional.
- Se sugiere tomar en cuenta la opinión de los enfermeros permitiendo que se sientan con autonomía en realizar sus tareas, puesto que brindará satisfacción personal, además cabe recalcar que el apoyo y respaldo por su jefe será de gran ayuda.
- Propiciar talleres de identificación con la labor que realizan buscando estrategias para mejorar las condiciones de salud y por ende la calidad de servicio que se brinda al paciente, esto propiciará en el enfermero un ambiente cómodo y permitirá realizar de manera eficiente y eficaz sus funciones.
- Se sugiere dar palabras de aliento o motivación a los enfermeros esto permitirá brindar importancia a las funciones que realiza y debe cumplir en la institución permitiendo fortalecer lazos de respeto, comunicación, trabajo en equipo y empatía con sus compañeros de trabajo y los pacientes.
- Ejecutar talleres sobre retroalimentación para el desempeño sobre temas de actualización que van a la vanguardia de las exigencias de salud, relacionados al área del cual prestan atención, con la finalidad de garantizar un servicio adecuado a los pacientes y con ello la satisfacción del usuario logrando así calidad de servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Keneeth N. "Motivación Organizacional y Psicología del Personal. Compañía Editorial Continental. SA México, 2013.
2. Yajamin C. Dimensiones de la Satisfacción Laboral. Tesis Universidad Central del Ecuador. 2012.
3. Zaldívar (2011). Tesis de maestría: *Motivación Laboral y Clima laboral en las Enfermeras del Hospital central de Cartagena*. Colombia.
4. Ibáñez (2013). Tesis de maestría: *Motivación Laboral y su Incidencia en el Desempeño Organizacional en las Enfermeras del Hospital Central*. Venezuela.
5. Juárez (2010). Tesis de maestría: *Clima Organizacional y Satisfacción laboral en el personal médico. Hospital General Regional Estado de México*.
6. Chang. (2010). Tesis de maestría: *Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland*, en los médicos. *Hospital Nacional Arzobispo Loayza*, Lima. Perú.
7. Sánchez (2014). Tesis de licenciatura: *Satisfacción laboral del enfermero en el Hospital Guillermo Almenara*, Lima Perú.
8. Hernández, et al (2012). Tesis de licenciatura: *Satisfacción laboral del profesional de Enfermería en cuatro instituciones de salud. Lima Metropolitana*. Perú.
9. Vásquez (2013). Tesis de licenciatura: *Nivel de Motivación y Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, Lima-Perú.
10. Torres (2015). Tesis de licenciatura: *Relación entre satisfacción laboral y amabilidad rasgo de las enfermeras del hospital Edgardo Rebagliati Martins*. Lima, Perú.
11. Ríos (2014). Tesis de licenciatura: *Motivación laboral de la Enfermeras asistenciales y la relación con su desarrollo profesional en el Hospital Nacional Cayetano Heredia*, Lima – Perú.
12. Sánchez María (2013). Tesis de licenciatura: *Clima organizacional y su relación con la Satisfacción Laboral en Profesional de Enfermería, Micro red Cono Norte Tacna – Perú*.
13. Ramos (2010). Tesis de licenciatura: *Grado de Satisfacción Laboral de la Enfermera en las unidades productivas de Servicios de Salud*, Puno-Perú.

14. Ortiz (2014). Tesis de licenciatura: *Identidad Profesional y su relación con la satisfacción laboral en las Enfermeras asistenciales nombradas que laboran en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima-Perú.*
15. Hellriegel. Comportamiento Organizacional. 10ma Ed. Interamericana Thomson Editores. México, 2010.
16. Herencia L. "Estimación de la satisfacción laboral mediante variables multinomiales referidas a aspectos de la comunicación interna" Revista Electrónica de Metodología Aplicada, N° 1, Vol. (8) 2013 pp. 26.
17. Espada, M. Nuestro motor emocional: la motivación. Editorial Díaz de Santos, 2009.
18. Maslow, A. H. El hombre autor realizado. 15ª ed. Barcelona: ediciones sagitario, 2010.
19. Herzberg, Hackman y Oldham. "Modelo de las Características importantes sobre la motivación en el trabajo" España Madrid. Editorial Santos, 2009.
20. Koontz H. "Administración una perspectiva global". 11ª. Ed. Editorial Mc. Graw – Hill Interamericana. México, 2012.
21. López M. "Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzerbg". Gestión en el Tercer Milenio. Rev. De Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM. N° 15. Vol. (8). Julio. 2009, pp26.
22. Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud, 2002.
23. Marriner A. "Modelos y Teorías en enfermería" 4ª ed. España. Editorial Harcourt Brace, 2011.
24. Robbins P. "Comportamiento Organizacional Conceptos, Controversias y Aplicaciones". 6ta Edición. Editorial Prentice Hispanoamericana. México. 2009.
25. Davis, K. Newstrom, J. Comportamiento Humano en el Trabajo (10ma ed.) México: Mc Graw Hill, 2009.
26. Hoppock, R. Comportamiento en las organizaciones. (6ta ed). México: Interamericana S.A. de CV. 2010.
27. Rodríguez y Gonzáles. Satisfacción laboral en las organizaciones. 3ra Edición. Editorial Interamericana. México 2011.
28. Dessler, G. Teoría del ajuste del trabajo: Organización y Administración: *Enfoque situacional*. México: Editorial Prentice Hall, 2008.
29. Locke, E. Satisfacción en el trabajo. San Francisco, California. 1968. Recuperado de http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138.

30. Lawler, E. Motivation in work organizations. Monterey, California: Brooks/Cole Publishing, 2008.
31. Gamboa, E. Teoría de los eventos situacionales: Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Revista Psicología Científica.com. 2012; 17.
32. Fernández C. Factores determinantes de la satisfacción laboral. 2da Edición. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana. Cuba. 2010.
33. Werther W. "Administración de Personal y Recursos Humanos" 5ta Edición. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana. México 2010.
34. Ordaz, A. "Diccionario de Ciencias sociales". 2 edición, Editorial: Escuela española. España, 2010.
35. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, Metodología de la investigación. 2da. Ed. Distrito Federal: México. Mc Graw –Hill /Interamericana Editores, S.A. de C.V. 2010.
36. Sánchez M. Metodología de la Investigación Científica. 3ta Edición. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana. Venezuela. 2012.
37. Morales, V. Planeamiento y análisis de investigaciones (8a ed.). Caracas: El Dorado. 2011.

Anexos

Anexo N°1: Matriz de consistencia

“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS ENFERMEROS DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL II-2 MINSA-TARAPOTO, AÑO 2016”				
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables y dimensiones	Marco Metodológico
<p align="center">Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016?</p>	<p align="center">Objetivo general</p> <p>Establecer la relación que existiría entre la motivación y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016.</p>	<p align="center">Hipótesis general</p> <p>Existe una relación significativa entre la motivación y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016.</p>	<p align="center">Variable 1:</p> <p align="center">Motivación</p> <p align="center">Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Variedad de tarea. • Autonomía para realizar la tarea. • Identidad de tarea. • Importancia de la tarea. • Retroalimentación para el desempeño. 	<p align="center">Tipo de investigación</p> <p align="center">No experimental</p> <p align="center">Nivel de Investigación</p> <p align="center">Básica</p> <p align="center">Población</p> <p align="center">36 enfermeros</p> <p align="center">Muestra</p> <p align="center">36 enfermeros</p> <p align="center">Instrumentos de recolección de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuestionario sobre motivación. • Cuestionario de satisfacción laboral.
<p align="center">Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión variedad de tarea de la motivación y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016? • ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión autonomía para realizar la tarea de la motivación y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016? • ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión identidad de tarea de la motivación y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016? 	<p align="center">Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existiría entre la motivación de su dimensión variedad de tarea y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016. • Determinar la relación que existiría entre la motivación de su dimensión autonomía para realizar la tarea y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto año 2016. • Determinar la relación que existiría entre la motivación de su dimensión identidad de la tarea y la satisfacción 	<p align="center">Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación significativa entre la motivación de su dimensión variedad de tarea y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016. • Existe una relación significativa entre la motivación de su dimensión autonomía para realizar la tarea y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016. • Existe una relación significativa entre la motivación de su dimensión identidad de tarea y 	<p align="center">Variable 2:</p> <p align="center">Satisfacción laboral</p> <p align="center">Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Condiciones físicas. • Beneficios laborales. • Políticas administrativas. • Relación con la autoridad. • Desarrollo personal. 	

<p>hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión importancia de la tarea de la motivación y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016? • ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión retroalimentación para el desempeño de la motivación y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016? 	<p>laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existiría entre la motivación de su dimensión importancia de la tarea y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016. • Determinar la relación que existiría entre la motivación de su dimensión retroalimentación para el desempeño y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016. 	<p>la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación significativa entre la motivación y su dimensión importancia de la tarea y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016. • Existe una relación significativa entre la motivación de su dimensión retroalimentación para el desempeño y la satisfacción laboral en los enfermeros de los servicios de hospitalización del Hospital II-2 MINSA-Tarapoto, año 2016. 	<ul style="list-style-type: none"> • Desempeño de tareas. 	
---	---	--	--	--

Anexo N°2



INSTRUMENTO DE MOTIVACIÓN

Autora: Bach. Dánica Juleysi Vásquez Puyo

Recibe un cordial saludo: La presente tiene por finalidad recabar información veraz y precisa en cuanto a la motivación en su centro de trabajo; con este motivo le proponemos algunas preguntas para que, a partir de su respuesta con certeza, valore según la escala: **siempre (4), casi siempre (3) a veces (2) nunca (1)**. Le agradecemos infinitamente por su importante apoyo.

I. Variedad de tarea

1. ¿Hay rotación de servicio, con la finalidad de cumplir diferentes tareas?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

2. ¿Realizo diferentes funciones en mi área de trabajo?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

3. ¿Cumplo con las labores encomendadas?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

II. Autonomía para realizar la tarea

4. ¿Tengo libertad para desarrollar mi labor?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

5. ¿Tengo libertad para resolver algún problema?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

6. ¿Tengo la capacidad de tomar decisiones importantes?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

III. Identidad de tareas

7. ¿Empleo estrategias para brindar mejor atención al paciente?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

8. ¿Estoy contenta con la labor que desempeño?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

9. ¿Me motiva el trabajo que realizo?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

IV. Importancia de la tarea

10. ¿Mi trabajo afecta el bienestar de mis pacientes?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

11. ¿La remuneración es acorde a mis responsabilidades?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

12. ¿La tarea que cumpla en mi área de servicio es muy importante?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

13. ¿Cumpla con las metas establecidas?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

V. Retroalimentación para el desempeño

14. ¿Mi jefe me brinda constante retroalimentación?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

15. ¿Participo en capacitaciones y/o capacitaciones para incrementar mis conocimientos?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

16. ¿Comparto mis conocimientos con mis compañeros de trabajo?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

Anexo N°3



Valor de los ítems de la encuesta

Nunca	1
Algunas Veces	2
Casi Siempre	3
Siempre	4

Fuente: Elaboración propia

Escala de medición de la variable motivación

Puntaje		
Escala de la encuesta	Desde	Hasta
Nada Motivado	1	16
Poco Motivado	17	32
Motivado	33	48
Muy Motivado	49	64
Total	64	

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°4



INSTRUMENTO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Autora: Bach. Dánica Juleyssi Vásquez Puyo

Reciba un cordial saludo el presente cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre el clima organizacional que se identifica en su centro de labores. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias. La escala de valoración es; **siempre (4), casi siempre (3), a veces (2), nunca (1).**

I. Dimensión condiciones físicas

1. ¿Existe comodidades para mi desempeño de labores?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

2. ¿El ambiente físico facilita mis labores?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

3. ¿El ambiente físico es confortable?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

II. Dimensión beneficios laborales

4. ¿La institución me brinda capacitaciones?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

5. ¿Se cumple con las leyes laborales?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

6. ¿Se brindan incentivos?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

III. Dimensión políticas administrativas

7. ¿Respeto las políticas de mi centro de trabajo?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

8. ¿Respeto la opinión de mi jefe?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

9. ¿Es grato la disposición de mi jefe cuando se le pide alguna consulta sobre el trabajo?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

IV. Dimensión relación con la autoridad

10. ¿La relación con mi jefe es cordial?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

11. ¿Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

V. Dimensión desarrollo personal

12. ¿Mi trabajo me hace sentir realizado como profesional?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

13. ¿Me siento feliz con mis logros en mi trabajo?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

14. ¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo misma?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

VI. Dimensión desempeño de tareas

15. ¿Mi trabajo es muy valioso?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

16. ¿Me siento útil con la labor que realizo?

Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
---------	--------------	---------	-------

Anexo N°5



Valor de los ítems de la encuesta

Nunca	1
Algunas Veces	2
Casi Siempre	3
Siempre	4

Fuente: Elaboración propia

Escala de medición de la variable satisfacción laboral

Escala de la encuesta	Desde	Hasta
Nada Satisfecho	1	16
Poco Satisfecho	17	32
Satisfecho	33	48
Muy Satisfecho	49	64
Total	64	

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 06
JUICIO DE EXPERTOS

Anexo N° 07
AUTORIZACIÓN DEL HOSPITAL II-2
TARAPOTO