



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

**“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, SAN
JUAN DE MIRAFLORES, LIMA- 2014”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN
ENFERMERÍA**

BACHILLER: JOEL EDWARD PARCO BENITES

LIMA – PERÚ

2017

**“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, SAN
JUAN DE MIRAFLORES, LIMA- 2014”**

RESUMEN

La presente investigación tuvo como Objetivo: Determinar la motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-2014. Es una investigación descriptiva correlacional, se trabajó con una muestra de 30 enfermeros, para el recojo de la información se utilizó un Cuestionario de alternativa múltiple de 18 ítems, organizado por las dimensiones: identidad con la tarea, autonomía laboral, entorno laboral y beneficios laborales y remuneración. La validez del instrumento se realizó mediante la prueba de concordancia del juicio de expertos obteniendo un valor de (0,871); la confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con un valor de (0,913). Se comprobó estadísticamente mediante la R de Pearson con un valor de 0,933 y un nivel de significancia de valor $p < 0,05$.

CONCLUSIONES:

El personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora de San Juan de Miraflores, que tienen motivación de nivel Medio tiene a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas, el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Alta tiene a su vez un nivel de satisfacción adecuadas y el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Baja tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas. Existiendo relación entre ambas variables: Motivación y Satisfacción Laboral. Existiendo relación entre ambas variables.

PALABRAS CLAVES: *Motivación, satisfacción laboral, personal de enfermería identidad con la tarea, autonomía laboral, entorno laboral y beneficios laborales y remuneración.*

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the motivation and job satisfaction of the nursing staff in the emergency service of the Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-2014. A descriptive, correlational research was carried out with a sample of 30 nurses. A multiple choice questionnaire of 18 items was used to collect the information, organized by the following dimensions: identity with the task, work autonomy, work environment and work benefits and remuneration. The validity of the instrument was performed by the test of agreement of the expert judgment obtaining a value of (0.871); reliability was performed using the Cronbach's alpha with a value of (0.913). It was statistically verified by Pearson's R with a value of 0.933 and a significance level of p value <0.05.

CONCLUSIONS:

The nursing staff of the Hospital María Auxiliadora de San Juan de Miraflores, who have medium-level motivation has in turn an inadequate level of satisfaction, nursing staff who have a high level of motivation has in turn a level of satisfaction appropriate and nursing staff who have a low level of motivation have in turn an inadequate level of satisfaction. There is a relationship between both variables: Motivation and Work Satisfaction. There is a relationship between both variables.

KEY WORDS: *Motivation, job satisfaction, nursing personnel, identity with the task, work autonomy, work environment and work benefits and remuneration.*

INDICE

	Pág.
RESUMEN	i
ABSTRAC	ii
ÍNDICE	iii
INTRODUCCIÓN	v
CAPITULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema General	3
1.3. Objetivos de la investigación	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación del estudio	4
1.5. Limitaciones de la investigación	4
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes del estudio	5
2.2. Base teórica	10
2.3. Definición de términos	27
2.4. Hipótesis	28
2.5. Variables	29
2.5.1. Definición conceptual de la variable	29
2.5.2. Definición operacional de la variable	29
2.5.3. Operacionalización de la variable	30

CAPITULO III: METODOLOGIA	
3.1. Tipo y nivel de investigación	31
3.2. Descripción del ámbito de la investigación	32
3.3. Población y muestra	32
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos	33
3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	33
3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos	33
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	35
CAPÍTULO V: DISCUSION	41
CONCLUSIONES	45
RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48
ANEXOS	
Matriz	
Instrumento	

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones se encuentran expuestas a diversos cambios, ya que para el logro de metas y objetivos planteados por una organización se va a requerir un proceso de adaptación; Por lo que es de suma importancia prever y mantener al personal motivado y satisfecho con el trabajo que realice, así se verá reflejado en su rendimiento, productividad y calidad con que brinde el servicio. Tanto la motivación y satisfacción están definidas por muchos autores, dejando diversas teorías con la finalidad de que logremos entender los mecanismos y factores que permitan desarrollar un trabajo motivado y satisfechos con los resultados. Al pasar el tiempo los estudios han ido desarrollando diversos enfoques; esto ha permitido que se pueda aplicar de manera global a diversas profesiones con cuestionarios específicos que permitan tener una visión más amplia de las variables que se deseen investigar.

Al analizar la carrera de enfermería, podemos darnos cuenta que es una profesión que atraviesa por diversos cuadros de estrés y cargas emocionales, que no solo provienen del profesional que brinda el servicio, sino también de por las diversas situaciones al tratar con familiares de pacientes, donde enfrentan la vida y la muerte. Todo ello hace que esta profesión y el desarrollo de la misma se lleve a cabo de manera eficiente y eficaz posible, ya que su principal razón es cuidar de la salud física y mental de quienes se encuentren a su cargo.

Enfocándonos a la situación actual del profesional en enfermería y la motivación que los lleva a desarrollar su trabajo; se puede decir que está basada principalmente a su vocación de servicio, la cual se ve limitada por sus condiciones de trabajos entre ellos la falta de recursos económicos, medios técnicos e implementos que no le permiten lograr la satisfacción en base a sus resultados y desempeñar su trabajo con el profesionalismo deseado.

CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Siendo la enfermería un servicio brindado en su mayoría por el sector público y basándose en la preservación de la vida a través del cuidado, manteniendo estable a las personas desde las diversas perspectivas donde un profesional de enfermería debe desempeñarse en diversos contextos laborales ubicándose prioritariamente en una organización o estructura institucional, donde se dan condiciones de trabajo intensas en cargas físicas y mentales que generalmente desencadenan estrés emocional y fatiga. Existen también condiciones materiales como la seguridad, higiene y comodidad que se encuentran relacionadas con las políticas de la institución, horarios, sueldos y la estabilidad en la misma. Podemos mencionar también otras de orden psicosocial y se verán según las relaciones con sus colegas de trabajo y su comunicación en todo nivel institucional.

La práctica de la atención de salud basada en evidencia es un imperativo para asegurar una atención de calidad costo efectivo y es a la vez un distintivo de la enfermería profesional, y en especial en aquellas regiones en que los recursos son escasos. El profesional de enfermería debe ser capaz de identificar y utilizar la mejor evidencia en su ejercicio profesional,

cuando falte evidencia o ésta sea débil, las enfermeras deben ser capaces de generar el conocimiento necesario para suplir esta falencia.¹

Entendemos por motivación como el grado de compromiso de una persona, siendo un proceso que orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de personas hacia el logro de objetivos esperados², La motivación ha sido objeto de numerosas investigaciones, y desde los más diversos puntos de vistas se le ha abarcado, con la finalidad de recabar toda aquella información necesaria para descubrir la incidencia que ésta pueda tener en determinados patrones de conducta. Al hablar de motivación no se puede decir que existan recetas universales, pero lo que se puede decir es que existen ciertas experiencias y teorías que son el origen de las actuales prácticas en este campo.³

El interés por el estudio de la satisfacción laboral surge durante la década de los años 30's, con el trabajo pionero de Robert Hoppock⁴ denominado Job Satisfaction, donde delimita el campo de estudio de esta área; da a conocer los factores que pueden influir en la satisfacción laboral, y asocia esta con el desempeño; destaca como factores influyentes a la fatiga, la monotonía, las condiciones de trabajo y la supervisión, entre otros. Iniciando de esta manera los estudios sistemáticos sobre este elemento. Posteriormente Herzberg (1959) desarrollo la teoría ampliamente conocida y utilizada de los Dos factores, según la cual existen factores capaces de aumentar la satisfacción mientras que otros contribuyen a la insatisfacción. Locke (1976) consideraba la satisfacción laboral como un estado emocional positivo resultante de la percepción subjetiva de experiencias laborales previas.⁵

En las prácticas pre-profesionales realizadas en diversos hospitales de Lima Metropolitana se percibe en muchas situaciones al profesional de enfermería agotado, cansada y en algunos casos con mal humor así como escasa creatividad para las actividades cotidianas relacionados a los cuidados a brindar según las necesidades de cada paciente generándose un escenario de trabajo rutinario y monótono.⁶

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-2014?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivos Generales

Determinar la motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-2014

1.3.2 Objetivos Específicos

Identificar la motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-2014, según la dimensión de identidad con la tarea.

Identificar la motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-2014, según la dimensión de autonomía laboral.

Identificar la motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-2014, según la dimensión de beneficios laborales y remuneración.

Identificar la motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-2014, según la dimensión de entorno laboral.

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El personal de enfermería que se desempeña en diversas Instituciones privadas o públicas que brindan servicios de salud, se encuentran enfrentando diversos problemas que vienen directamente del paciente como de ámbito administrativo y el equipo con el que se desempeñan, debido a ello se elabora el presente estudio con para determinar la motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-2014, según las dimensiones de identidad con la tarea, autonomía laboral, beneficios laborales, remuneraciones y entorno laboral; de esta forma y aplicando los indicadores que nos permitan conocer como se está llevando a cabo el servicio del profesional en enfermería, es que se realiza la presente investigación con el objetivo de emplear los resultados obtenidos para identificar la motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias dentro de la organización, en donde se consideren estímulos distintos, que vayan de acuerdo a las expectativas promedio de cada uno de los grupos y se logre mejorar el desempeño de los mismos en cada una de sus labores, logrando un mayor grado de eficiencia y calidad en el servicio prestado a los usuarios de dicho hospital.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La primera limitación corresponde a la coordinación con el personal de enfermería para aplicar la encuesta en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-2014.

La segunda limitación es la falta de interés del personal de enfermería para la recolección de datos.

La tercera limitación la falta de comprensión en mi centro de trabajo para facilitarme los permisos correspondientes al realizar la encuesta.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

MTRA. MARGARITA HERNÁNDEZ Zavala, MTRA. ALICIA HERNÁNDEZ Cantoral, MTRA. MA. GUADALUPE NAVA Galán, LIC. MARÍA TERESA PÉREZ López, LIC. MARÍA GUADALUPE HERNÁNDEZ Ramírez, MTRA. REYNA MATUS Miranda, DRA. CARMEN L. BALSEIRO Almario. Artículo de investigación “Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud, México, 2012”. Se ha relacionado la satisfacción laboral con el desempeño y en los servicios de salud además, con la calidad del cuidado que se brinda. Objetivos. Establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta en personal de enfermería de cuatro Instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención. Metodología: Estudio transversal, observacional y descriptivo. La muestra comprendió 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). Resultados: Se obtuvo una confiabilidad del instrumento de 0.8 de alfa de Cronbach, 35% de los encuestados es personal especializado, la calificación de Satisfacción Laboral tuvo un promedio global de 101 ± 10 . Los factores identificados con insatisfacción fueron la promoción y competencia profesional, los mejor calificados la relación interpersonal con los jefes y con los compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas. Discusión: Los resultados concuerdan con la literatura, la promoción profesional y la competencia laboral son los que más se observan afectados. La institución "C" es la que tiene mayor nivel de satisfacción, también se resalta que el profesional que labora en áreas críticas se encuentra más satisfecho. Conclusiones: El personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de SL, la identificación de factores de insatisfacción así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados.

MOYA MIER, Susana, Realizo la tesis en "Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería: Investigación aplicada en un área quirúrgica, en Cantabria, España, 2011. En este contexto, hemos realizado una investigación entre el personal de enfermería del área quirúrgica del Hospital Márquez de Valdecilla mediante una encuesta de variables socio demográficas, de trabajo y de formación – investigación y el cuestionario Front Roja de satisfacción 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 de trabajado. Además, se han encontrado similitudes con otros estudios realizados entre profesionales de enfermería y, entre otras diferencias, un mejor grado de satisfacción general.

CAMPOS, Moreira Renata. Realizo la Tesis “Satisfacción profesional del equipo de enfermería de SAMU/Natal, Sao Paulo, 2005” Estudio exploratorio realizado en el SAMU/Natal, para identificar el nivel de satisfacción profesional del equipo de enfermería. Estudio exploratorio descriptivo, prospectivo, cuantitativo, realizado en el SAMU/Natal, para identificar el nivel de satisfacción profesional del equipo de enfermería y verificar el grado de importancia atribuido a cada uno de los componentes de satisfacción profesional: autonomía, interacción, “estatus” profesional, requisitos del trabajo, normas organizacionales y remuneraciones. Llegó a la siguiente conclusión: “La población fue de 60 profesionales y los datos fueron colectados entre enero y febrero de 2005 utilizando el ISP. Predominó el sexo femenino (54,9%); en edades entre 36 hasta 45 años (60,8%); casadas (58,8%). El 82,4% tiene hijos entre siendo 30,8% de ellos con edad entre 5 y 9 años (78,4% eran técnicos y 21,6% enfermeros, formados entre 11 hasta 15 años (27,5%); 81,8% de los enfermeros tienen especialización; 29,4% trabajan de 11 a 15 años en urgencia; 58,8% trabaja más de dos años en el SAMU; 72,6% tiene horario fijo, siendo el 41,2% en horario diurno y 53% en nocturno; 84% escogió trabajar en este servicio; de éstos, 76,3% realizan cuidados directos; 96,1% les gusta su trabajo y están satisfechos en el servicio. De los enfermeros, 90,9% reciben de cinco hasta 10 salarios mínimos, y 70% de los técnicos de 2 hasta 5; atribuyeron el componente autonomía como el más importante. El nivel actual de satisfacción fue el “status” profesional. El nivel real de satisfacción calculado retrata estar más satisfecho con la autonomía. El ISP fue 8,6; indicando un equipo poco satisfecho. (AU)”.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

VANESSA CAMACHO-AVALOSA, VERONICA ESCALANTE-OSORIO, LIDIA QUISPE PARDO, MARIA DEL CARMEN SALAZAR GARCIA, Artículo científico “Motivación laboral hacia la investigación científica del profesional de enfermería asistencial en un hospital nacional”, 2014. Objetivo: determinar la motivación laboral hacia la investigación científica que presenta el profesional de enfermería asistencial en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Material y método: estudio descriptivo de corte transversal, constituido por una muestra de 211 profesionales enfermeros que cumplieron con los criterios de selección. Se aplicó un cuestionario tipo Likert que comprende 24 ítems, el cual fue validado mediante juicio de expertos y prueba piloto. La información se procesó y analizó en el software estadístico SPSS versión 21 para obtener tablas de frecuencias absolutas según la variable requerida. Resultados: un 66.3% indica sentirse motivado a realizar investigación científica como una forma de alcanzar el crecimiento profesional, así como un 43.6% no realiza investigación porque afirma que implica mayor responsabilidad en su actividad profesional. Además, un 46.9% del profesional de enfermería afirma que el ambiente físico donde labora no es el adecuado para realizar investigación científica. Conclusiones: la motivación laboral intrínseca está relacionada principalmente con el desarrollo personal, el logro y el crecimiento profesional; y los indicadores con mayor porcentaje obtenido de la motivación laboral extrínseca son condiciones del ambiente físico, el bajo salario, la falta de recursos materiales, y la sobrecarga laboral dentro del horario de trabajo quienes dificultan realizar investigación.

ALFARO SALAZAR, Ronald, LEYTON GIRON, Sara, MEZA SOLANO, Antonio, SAENZ TORRES, Ivonne, “Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupaciones en tres municipalidades”, Surco, Lima – 2012. Debido al importante rol de

las municipalidades distritales o gobiernos locales en el desarrollo y la economía del país, es importante asegurar el logro de sus objetivos. Para ello debe contarse con el personal idóneo, motivado y satisfecho; es así que se plantea estudiar la satisfacción laboral en tres municipalidades distritales de Lima y Callao. El estudio consiste en la medición de la satisfacción laboral y el análisis de su relación con las variables ocupacionales: (a) Condición Laboral, (b) Género y (c) Tiempo de Servicio en cada una de las tres municipalidades; además de la comparación del nivel de satisfacción medio. La investigación es del tipo descriptiva y correlacional con enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 82, 126 y 161 trabajadores de cada una de las tres municipalidades en estudio. Para medir la satisfacción laboral se utilizó el cuestionario “Escala de Opiniones SL-SPC” (Palma, 2005), que tiene cuatro factores: (a) Significación de la Tarea, (b) Condiciones de Trabajo, (c) Reconocimiento Personal y/o Social, y (d) Beneficios Económicos. Los principales resultados son que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse Promedio; además, que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas.

VASQUEZ SOSA, Sheila Melissa, “Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2007”, El presente estudio sobre “Nivel de Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima – Perú. 2007”, tuvo como objetivo general: determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del HNAL. El método fue descriptivo de corte transversal; la población

estuvo conformada por 52 enfermeras. La técnica fue la entrevista y el instrumento un formulario tipo cuestionario.

Los resultados fueron: 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 .Acercas de la satisfacción laboral el 28(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% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones Relaciones interpersonales, Desarrollo personal y Políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor Condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja. Al aplicar 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.

2.2. BASE TEÓRICA

2.2.1 MOTIVACION LABORAL

Comprende tanto los procesos individuales que llevan a un trabajador a actuar y que se vinculan con su desempeño y satisfacción en la empresa, así también son los procesos organizacionales que influyen para que tanto los motivos del trabajador como los de la empresa vayan en la misma dirección⁹.

En Carillas de Políticas de Recursos Humanos (PHR) menciona que la motivación en el entorno laboral se puede definir como el grado de disposición que tiene una persona para hacer un esfuerzo sostenido para lograr las metas institucionales. Es un proceso psicológico interno y a la vez transaccional: la motivación para el trabajo es resultado de las interacciones entre las personas y su entorno laboral, con la mediación del contexto social general.¹⁰ Durante muchos años, la motivación ha sido un tema de investigación para estudiosos y analista tanto de la conducta humana como de las organizaciones. Una de las más conocidas teorías sobre la motivación es la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades propuesta por el psicólogo Abraham Maslow uno de los clásicos en los que se fundamento 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:

- a) Necesidades fisiológicas: Estas son las necesidades básicas para el sustento de la vida humana, tales como alimento, agua calor abrigo y sueño.
- b) 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.
- c) Necesidades de asociación o aceptación: En tanto que seres sociales, los individuos experimentan la necesidad de pertenencia, de ser aceptados por los demás.
- d) Necesidades de estimación: De acuerdo con Maslow, una vez que las personas satisfacen sus necesidades de pertenencia, tienden a desear la estimación tanto la propia como de los demás.
- e) Necesidades de autorrealización: Maslow consideró a esta como la necesidad más alta de la jerarquía. Se trata del deseo de llegar a ser lo que es capaz de ser; de optimizar el propio potencial y de realizar algo valioso.

Herzberg (1968) reformula la teoría de Maslow en dos tipos de factores laborales que actúan de manera diferente en la motivación de los trabajadores:

El primer grupo se denomina de mantenimiento, higiene o contexto de trabajo los cuales son políticas y administración de la compañía, supervisión, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, salario, categoría, seguridad en el empleo y vida personal. Estos factores se identifican usualmente con los niveles fisiológicos, de seguridad, amor y pertenencia propuestos por Maslow. En el segundo grupo ciertos satisfactores (y por lo tanto motivadores), relacionados todos ellos con el contenido del trabajo. Entre ellos se encuentran: el logro, el reconocimiento, el trabajo interesante, el avance y el crecimiento laboral.

Partiendo de los trabajos de Herzberg, Hackman y Oldham elaboran un Modelo de las Características del trabajo (JCM), en el que se establecen cinco dimensiones laborales medulares de enriquecimiento del trabajo: variedad, identidad de tarea, significado de la tarea, autonomía y retroalimentación. Según este modelo el individuo obtiene recompensas internas cuando sabe (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 y la satisfacción del empleado y tanto menos su ausentismo y la probabilidad que abandone la organización.¹¹

Las dimensiones laborales son:

- ✓ Variedad de la tarea: Una dimensión central es la variedad de habilidades que se utilizan en el puesto, estas permiten que los empleados realicen operaciones diferentes, que suelen requerir habilidades también distintas. Los empleados sienten que los

trabajos con gran variedad son más retadores debido a la gama de habilidades necesarias. Además alivian la monotonía que surge con cualquier acción repetitiva.

- ✓ Autonomía para la realización de la tarea: o grado en que se siente independiente en el trabajo para tomar decisiones relacionadas con sus tareas. Lo cual está en estrecha relación con la responsabilidad en el proceso de trabajo y en sus consecuencias.
- ✓ Identidad de tareas. Denota la unidad de un puesto, esto es, hacer una tarea de principio a fin con un resultado visible.
- ✓ Importancia de la tarea: Se refiere a la magnitud del efecto de su trabajo en otras personas. Este efecto puede influir a otros miembros de la institución. El punto clave es que los trabajadores deben creer que hacen algo importante para la organización, la sociedad o ambas.
- ✓ Retroalimentación sobre el desempeño: se refiere al grado en que la organización proporciona información clara y directa a los trabajadores sobre la eficacia de su rendimiento. O si prefiere el grado en que el trabajador conoce cuales son los resultados de su trabajo. Puede provenir directamente del trabajo mismo (retroalimentación de tarea) o ser proporcionado de manera verbal por jefes de servicio, ejecutivos y gerentes.¹²

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

El enriquecimiento de puestos se acompaña de muchos beneficios. Su resultado general es un enriquecimiento que fomenta el crecimiento y la realización personal. El puesto construye de manera que se estimule la motivación intrínseca. Al aumentar la motivación, debe mejorar el rendimiento, con lo que se tiene un trabajo más humanizado y productivo. También

tienden a disminuir los efectos negativos, como el ausentismo del personal, el tiempo ocioso y las quejas. De tal manera que se benefician el trabajador y la sociedad. El primero logra el rendimiento, mayor satisfacción en el trabajo y mayor realización personal, con lo que puede participar más efectivamente en todos sus roles de la vida. La sociedad se beneficia con el funcionamiento más efectivo y el mejor rendimiento de la persona en su trabajo.¹³ No obstante, Hackman y Oldham (1980) reconocen que para poder completar este modelo se requiere la consideración de una serie de variables moduladoras que inciden sobre la percepción de estas características: los conocimientos y destrezas con las que cuenta la persona, una fuerte necesidad de crecimiento y la satisfacción de esa misma persona en relación con determinados elementos del entorno laboral (dinero, seguridad laboral).

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

2.2.2. CARACTERÍSTICAS DEL TRABAJO DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

A lo largo del tiempo Enfermería se ha desarrollado como ciencia y profesión modificando su modelo de atención frente a las necesidades de nuestra sociedad cambiante a medida que evoluciona permanentemente. Es así que Enfermería como vocación de servicio está dedicada al bienestar social, en cooperación con otras disciplinas, su mística es el cuidado del hombre en todos los aspectos físico, mental, emocional y social. Su ejercicio tiene como propósito y compromiso profesional ayudar a que las personas obtengan conserven y restablezcan su salud,⁷. Por ello se requiere el fortalecimiento permanente de sus actitudes y motivaciones laborales para poder establecer una comunicación asertiva con su entorno.

En el Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera Profesional menciona que la enfermera (o), como profesional de la Ciencia de la Salud, interviene en la prestación de los servicios de salud Integral, en forma científica, tecnológica, sistemática y humanística, esta última implica características personales que son retroalimentadas positivamente cuando se percibe satisfacción personal y profesional ⁸. Por tanto, Enfermería se redefine continuamente adaptándose a las exigencias de nuestro mundo cambiante. Es por ello que la profesión de Enfermería hoy implica cualidades muy especiales: requiere crear y construir permanentemente la profesión; imaginación crítica para adaptar la organización de los servicios de salud a un entorno favorecedor del cuidado de las personas. Requiere por tanto de una preparación y un talento científico, técnico y humano para enseñar y para ayudar a suplir las necesidades de cuidado de cada individuo como ser único e incorporarlo a su entorno, la familia y la comunidad.

2.2.3. IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN SALUD

Su importancia se deriva del hecho que la atención en salud requiere un uso intensivo de mano de obra y la calidad, eficiencia y equidad del servicio depende directamente del grado de disposición de los trabajadores para dedicarse a sus tareas. Por lo tanto el nivel de motivación laboral afecta directamente el desempeño del trabajador lo que a su vez afecta los resultados que la reforma del sector salud intenta lograr.¹⁴

Así también la motivación, la satisfacción y la productividad del trabajador en la empresa se encuentran interrelacionados. Aunque tradicionalmente se ha considerado que el principal motivador del trabajador es el salario, la actividad laboral presenta asociados una gran cantidad de significados psicosociales: estructura el tiempo, regula el nivel de vida y el status

correspondiente, da un sentido de utilidad a la propia existencia, etc.¹⁵

2.2.4. 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.

2.2.5. TEORIA DE LA DISCREPANCIA

De acuerdo a Locke (1976), la satisfacción o insatisfacción con algún aspecto del puesto depende de la discrepancia entre lo que una persona percibe que está obteniendo y lo que desea. La cantidad deseada de una característica del puesto se define como la cantidad necesaria mínima para satisfacer las necesidades corrientes de la persona.¹⁶ Este autor destaca la importancia de los valores del individuo, de sus necesidades, de sus expectativas, de sus percepciones y de sus juicios, especificando con su modelo causal como estas variables se combinan para determinar el grado de satisfacción laboral. Además, señala que para comprender las actitudes hacia el trabajo es necesario analizar los distintos factores del mismo, identificando ocho factores laborales y estrategias adecuadas: las actividades propiamente dichas, sueldo y prestaciones, las condiciones físicas del trabajo, las promociones y/o ascensos, las políticas de la empresa, las relaciones con el supervisor o jefe y las interacciones con los compañeros por último los sindicatos.¹⁷ Por lo tanto la satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada, al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización de sus servicios internos.¹⁸

2.2.6. FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCION LABORAL

LAS CONDICIONES FISICAS Y/O MATERIALES

Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, esta dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc. Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.¹⁹ Sin embargo, Salvo (1996) encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a las enfermeras.²⁰ Según el Art. 11 (inciso d) de la Ley del enfermero peruano, la enfermera debe contar con una ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas y asimismo contar con las condiciones de Bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora.²¹

BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor.²² Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden

adquirir otros valores.²³ Para Vroom el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc.²⁴ Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor satisfacción, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño. Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.²⁵ Así tenemos que esta situación se evidencia en los profesionales de Enfermería, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan a las enfermeras por las diferencias remunerativas y horas de trabajo.

POLITICAS ADMINISTRATIVAS

Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador y constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos. Asimismo explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas. Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad.

También es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al surgimiento de prejuicios, al trato preferente y a la injusticia.²⁶ Así también en nuestro medio la visión del líder conductor de los recursos humanos, es importantes para la aplicación de las políticas que estratégicamente han sido trabajadas por el Instituto de Desarrollo del Recurso Humano del Ministerio de Salud.

RELACION CON LA AUTORIDAD

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas²⁷. Siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto. Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe.²⁸ Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración. La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder. De acuerdo con House y Desseley (1974) “la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura”. Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación.²⁹ Es por ello que Krichkaew en Tailandia (1998) encontró que los estilos participativos de dirección o supervisión hacen que las enfermeras tengan un nivel más alto de satisfacción.³⁰

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.³¹ Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo. Trabajo de equipo quiere decir tener un amplio acceso a la asistencia técnica, una gama de conocimientos y una variedad de habilidades. La ayuda mutua surge entre los miembros de equipo cuando existe compromiso entre ellos y no sólo un compromiso con el proyecto.

Los equipos trabajan mejor cuando:

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

- * Los conflictos se resuelven equitativamente.
- * El liderazgo es compartido.
- * Los miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo.³²

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

REALIZACION PERSONAL

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

“...diría sencillamente que un hombre sano está motivado principalmente por sus necesidades de desarrollar y realizar todo su potencial y toda su capacidad”... “se refiere al deseo de cumplir nuestros deseos más profundos, es decir, hacer realidad lo que somos en potencia...es el deseo de ser cada vez más lo que uno es, de llegar a ser lo que uno es capaz de llegar a ser”³³

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

*Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia profesional a fin de prestar servicios de calidad. Evitar a toda costa la ineficiencia, la mediocridad y la mala práctica.

- * Mantener claros y firmes los principios y valores éticos para aplicarlos en el proceso de reflexión y toma de decisiones en la práctica cotidiana y en las instituciones que presentan dilemas éticos.
- * Ser auténtica.
- * Ejercer autonomía personal utilizando su capacidad crítica y analítica.
- * Mantener una actitud asertiva para lograr la integridad en su actuar. Reconocer sus equivocaciones.
- * Desarrollar y mantener coherencia entre el saber, el pensar, el decir y el actuar.
- * Mantener integrada la identidad personal con la identidad profesional.
- * Mantener la cultura del diálogo.³⁴

DESEMPEÑO DE TAREAS

Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; ³⁵ por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo ³⁶.

2.2.7 RELACION ENTRE MOTIVACION Y SATISFACCION LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción con el trabajo, debido a su estrecha correlación. La motivación se refiere al impulso y esfuerzo por satisfacer un deseo o meta. La satisfacción en cambio al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido el deseo. En otras palabras, la motivación implica un impulso hacia un resultado, mientras que la satisfacción es el resultado ya experimentado.³⁷

MANIFESTACIONES DE INSATISFACCION

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

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

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

IMPORTANCIA DE LA SATISFACCION LABORAL

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

- 1.- Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
- 2.- Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
- 3.- Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados.
- 4.- Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social.³⁸

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

2.2.8 TEORÍA HILDEGARD PEPLAU:

De acuerdo a la Teoría de relaciones interpersonales, enfocada en el concepto de Motivación y desarrollo Personal, describe lo siguiente:

Peplau empleó conocimientos tomados de la ciencia conductual, el modelo psicológico. Este permite al enfermero situarse fuera de la concepción de enfermedad hacia otra orientación e incorporar el significado psicológico de los acontecimientos, sentimientos y conductas a las intervenciones de enfermería. Esto nos permite enseñar a los pacientes cómo debe experimentar sus sentimientos y explorar con ellos la forma de asimilar estos sentimientos. El sistema conceptual de las relaciones interpersonales está encaminado al desarrollo de la capacidad de los enfermeros/as para emplear estos conceptos.

En esta época se describían la conducta dentro de una teoría enfocada al psicoanálisis. Los principios del aprendizaje social, concepto de la motivación humana y el concepto del desarrollo de la personalidad.

Peplau combinó diferentes ideas tomadas de Maslow, Sullivan, Millar y Symonds. Estas teorías tenían su origen en el genio de Freud. Fromm. Y Pavlov. A partir de este se han desarrollado posteriormente diversas escuelas de psicología profunda o de orientación dinámica y analítica.

Se designa psicoanálisis, por una parte, aquel modelo teórico descriptivo y explicativo de los mecanismos, procesos y fenómenos implicados en la vida anímica humana. (Sigmund Freud).

Las hipótesis de Freud Insistía mucho en la importancia de la motivación, el conflicto, el papel de la familia en la primera infancia y descubrió, además, el significado de! inconsciente. Se

puede referirse además al método psicoanalítico: un método de investigación que ha sido aplicado más allá de la psicología clínica individual, al análisis de fenómenos culturales.

El trabajo de Miller se centra en la teoría de la personalidad, los mecanismos de ajuste, la psicoterapia y los principios del aprendizaje social. El modelo de Pavlov de estímulo respuesta influyó los principios de Miller sobre el aprendizaje social.

La teoría de Maslow de la motivación humana: Formula en su teoría una jerarquía de necesidades humanas y expone que conforme se satisfacen las necesidades más básicas los seres humanos desarrollan necesidades y deseos más elevados.

Sólo las necesidades no satisfechas influyen en el comportamiento de todas las personas, ya que no genera comportamiento alguno. Las necesidades fisiológicas nacen con la persona, el resto de las necesidades surgen con el transcurso del tiempo. A medida que la persona logra controlar sus necesidades básicas aparecen gradualmente necesidades de orden superior; no todos los individuos sienten necesidades de autorrealización, debido a que es una conquista individual. Las necesidades más elevadas no surgen en la medida en que las más bajas van siendo satisfechas. Pueden ser concomitantes pero las básicas predominarán sobre las superiores.

Peplau define al paciente como un ser humano, como una persona o cliente. Define la enfermería como un proceso interpersonal terapéutico. Este funciona cooperativamente con otro proceso humano que hace posible la salud para individuos y comunidades. La enfermería es un instrumento educativo cuyo objetivo es asistir al paciente para que esté consciente y solucione los problemas que interfieren en su vida diaria, el paciente y la enfermera contribuyen y participan en la promoción de la

interacción que se descubre entre ellos. Ambos son concebidos como seres humanos, cada uno con percepciones constituidas por sentimientos, pensamientos, deseos, pre suposiciones, expectativas y actividades. La interacción de estos es el centro del proceso de enfermería; se caracteriza por ser una comunicación de carácter lingüístico y terapéutico. Para la autora, la comunicación humana, las actitudes profesionales, la información son los elementos centrales del cuidado puesto que la enfermera es un profesional, con conocimiento, competencia que se traduce en servicios que los pacientes requieren o necesitan dada su condición, para los cuales la enfermera puede proporcionar intervenciones adecuadas, y es fructífera cuando el método de comunicación significa que se está trabajando en la situación.

2.3. DEFINICIÓN DE TERMINOS

MOTIVACIÓN: La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. Los motivadores son cosas que inducen a un individuo a alcanzar un desempeño. Son las recompensas o incentivos ya identificados que intensifican el impulso a satisfacer esos deseos. Son también los medios por los cuales es posible conciliar necesidades contrapuestas o destacar una necesidad para darle prioridad sobre otra.

En el contexto organizacional, uno de los temas centrales del comportamiento es la motivación, proceso psicológico por excelencia, equivalente en importancia a lo que sería el proceso de poder, desde la perspectiva sociológica. Desde una perspectiva interdisciplinaria, poder y motivación son procesos complementarios, que interactúan y que explican la dinámica del ajuste recíproco entre individuo y organización, para conseguir los objetivos mutuos de eficacia y calidad de vida laboral.

SATISFACCIÓN LABORAL: La satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional. Ello ocupa un lugar central en las investigaciones desde que ROBERT

HOPPOCK publicó el libro JobSatisfaction en 1935. Dos razones parecen explicar ese gran interés por los investigadores:

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

2.4. HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

La Motivación y satisfacción laboral influyen en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-2014.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICA

La Motivación y satisfacción laboral influyen en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-2014, según la dimensión de identidad con la tarea.

La Motivación y satisfacción laboral influyen en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-2014, según la dimensión de autonomía laboral.

La Motivación y satisfacción laboral influyen en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-2014, según la dimensión de beneficios laborales y remuneración.

La Motivación y satisfacción laboral influyen en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María

Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-2014, según la dimensión de entorno laboral.

2.5. VARIABLES

2.5.1. DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LA VARIABLE

- ✓ Motivación: La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados.

- ✓ Satisfacción laboral: Satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) La motivación del personal y su satisfacción en su puesto de trabajo son temas centrales de las organizaciones que permitirá la calidad de la atención prestada.

2.5.2. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE

- ✓ Motivación: En el presente estudio se va a determinar la motivación del personal de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores – 2014 desde la dimensión Identidad con la tarea y autonomía laboral.

- ✓ Satisfacción Laboral: La satisfacción laboral cumple un rol fundamental en el personal de enfermería para el logro de un servicio de salud de calidad a nivel nacional en el sector público, el mismo que será medido en el presente estudio por las siguientes: dimensiones beneficios laborales, remunerativos y entorno laboral.

2.5.3 OPERACIONALIZACION DE LA VARIALE

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
MOTIVACIÓN	Identidad con la tarea	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades. ✓ Las demandas de mi trabajo son altamente rutinarias y predecibles. ✓ Completo una tarea de principio a fin. ✓ Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables. ✓ Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier labor que empiezo. ✓ Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.
	Autonomía laboral	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tengo la completa responsabilidad de decisión de cómo y dónde se debe hacer el trabajo. ✓ Lo que realizo afecta el bienestar de otras personas de muchas maneras importantes. ✓ Mi enfermera jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando. ✓ Mi trabajo me permite desarrollarme.
SATISFACCIÓN LABORAL	Beneficios laborales y remuneración.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo. ✓ Me dan beneficios que me permiten crear nuevas oportunidades para mí y mi familia ✓ Siento que el sueldo no se distribuye de acuerdo a las funciones y responsabilidades que desempeñamos
	Entorno laboral	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Esporádicamente me dan retroalimentación de cuán bien estoy realizando mi trabajo. ✓ La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. ✓ Siento que doy más de lo que recibo de la institución. ✓ El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones. ✓ La relación que tengo con mis superiores es cordial.

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio es de tipo correlacional, descriptivo de corte transversal que permitirá identificar la Motivación y Satisfacción Laboral en el profesional de Enfermería que se desempeña en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora de San Juan de Miraflores – 2014.

TIPO DE INVESTIGACION	ALCANCE
CORRELACIONAL	Están orientados a descubrir la correspondencia entre los valores de dos hechos o situaciones problemáticas. ³⁹
DESCRIPTIVO	Orienta el conocimiento concreto referido a una realidad, tal como se presenta. Esto significa que esclarece sus propiedades o características manifiestas en un tiempo dado e indaga acerca de las relaciones contingentes que vinculan a los factores de esa realidad en su proceso de cambio.
TRANSVERSAL	La información se obtiene en un determinado espacio y tiempo ⁴⁰ .

3.2. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO

El estudio se llevará a cabo en el Hospital María Auxiliadora ubicado en la Av. Los Héroes s/n en el distrito de San Juan De Miraflores; en el área de emergencia que consta de nueve tópicos.

Cada servicio cuenta con un promedio de 15 camas, donde el profesional de Enfermería brinda atención directa las 24 horas del día, en cada servicio se cuenta con 2 enfermeras asistenciales y una enfermera jefe de grupo.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 POBLACIÓN

La población estará conformada por los profesionales de Enfermería en los tópicos de Medicina, Cirugía, pediatría, trauma shock, inyectables, observación 1, 2 y 3 siendo un total 60 que laboran en los respectivos servicios.

Criterios de Inclusión:

- Enfermeras asistenciales que laboran en los servicios de Medicina, Cirugía, pediatría, trauma shock, inyectables, observación 1, 2 y 3.
- Enfermeras que acepten participar en dicho estudio a partir del mes de agosto al mes de noviembre del 2014.
- Enfermeras asistenciales con experiencia laboral de un año a más en los servicios seleccionados.

Criterios de Exclusión:

- Enfermeras asistenciales que laboren menos de un año en los servicios seleccionados.
- Enfermeras que se encuentren reemplazando vacaciones, de reten y/o permisos en los servicios de Medicina, Cirugía, pediatría, trauma shock, inyectables, observación 1, 2 y 3.

- Enfermeras con cargos administrativos.
- Enfermeras que se encuentren de vacaciones.

3.3.2 MUESTRA

La muestra fue determinada utilizando un muestreo no probabilístico, resultando que 30 enfermeras que trabajan en el área de emergencia del Hospital María Auxiliadora son ideales para el proyecto de investigación.

3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE DATOS

Se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento un formulario tipo cuestionario y una escala Lickert Adaptado Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham que consta de 18 enunciados, los que serán dirigidos al personal de enfermería con la finalidad de valorar la Motivación y satisfacción laboral. Para desarrollar el estudio se realizó el trámite administrativo mediante un oficio al Director del Hospital María Auxiliadora, a fin de obtener la autorización respectiva. Luego se realizaron las coordinaciones con el Departamento de Enfermería para establecer el cronograma del inicio de la recolección de datos a través de los cuestionarios.

3.5. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la validez del instrumento de recolección de datos, se llevo a cabo la prueba de juicio de expertos que conto con la participación de 4 profesionales de salud, cuyas opiniones sirvieron para mejorar el cuestionario. En el caso del test de satisfacción laboral, su elaboración y validación ha sido realizado por Sonia Palma Carrillo en el trabajo Satisfacción laboral para trabajadores de Lima Metropolitana.

3.6 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Se solicitó el permiso al Hospital María Auxiliadora de San Juan de Miraflores, entregando el proyecto de investigación concluido, una carta de presentación enviada por la autoridad máxima de la Escuela

Profesional de Enfermería de la universidad Alas Peruanas su Directora Dra. Fernanda Gallegos de Bernaola, para su aprobación y autorización respectiva. Posteriormente se procedió a realizar las coordinaciones con la jefa del Servicio para aplicar el instrumento, la recolección de datos se llevo a cabo los meses agosto, septiembre. Octubre y noviembre.

CAPITULO IV: RESULTADOS

TABLA 1

MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA-2014

SATISFACCIÓN LABORAL	MOTIVACIÓN							
	ALTA		MEDIA		BAJA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
ADECUADAS	7	23%	3	10%	2	%	12	40%
NO ADECUADAS	1	3%	13	44%	4	13%	18	60%
TOTAL	8	26%	16	54%	6	20%	30	100%

FUENTE: *Elaboración propia*

Según los resultados presentados en la Tabla 1, El personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora de San Juan de Miraflores, que tienen motivación de nivel Medio tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas en un 44%(13), el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Alta tienen a su vez un nivel de satisfacción adecuadas en un 23%(7) y el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Baja tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas en un 13%(4). Existiendo relación entre ambas variables: Motivación y Satisfacción Laboral.

TABLA 2
IDENTIFICAR LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL
HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA-
2014, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE IDENTIDAD CON LA TAREA.

SATISFACCIÓN LABORAL	MOTIVACIÓN: IDENTIDAD CON LA TAREA							
	ALTA		MEDIA		BAJA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
ADECUADAS	8	26%	2	7%	2	7%	12	40%
NO ADECUADAS	2	7%	13	43%	3	10%	18	60%
TOTAL	10	33%	15	50%	5	17%	30	100%

FUENTE: *Elaboración propia*

Según los resultados presentados en la Tabla 2, El personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora de San Juan de Miraflores, que tienen motivación de nivel Medio en la identidad con la tarea, tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas en un 43%(13), el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Alta de identidad con la tarea, tienen a su vez un nivel de satisfacción adecuadas en un 26%(8) y el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Baja en la identidad con la tarea, tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas en un 10%(3).

TABLA 3
IDENTIFICAR LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, SAN JUAN DE
MIRAFLORES, LIMA-2014, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE AUTONOMÍA
LABORAL.

SATISFACCIÓN LABORAL	MOTIVACIÓN: AUTONOMÍA							
	ALTA		MEDIA		BAJA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
ADECUADAS	9	30%	2	7%	1	3%	12	40%
NO ADECUADAS	2	7%	14	46%	2	7%	18	60%
TOTAL	11	37%	16	53%	3	10%	30	100%

FUENTE: *Elaboración propia*

Según los resultados presentados en la Tabla 3, El personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora de San Juan de Miraflores, que tienen motivación de nivel Medio en la autonomía laboral, tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas en un 46%(14), el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Alta de autonomía laboral, tienen a su vez un nivel de satisfacción adecuadas en un 30%(9) y el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Baja en la autonomía laboral, tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas en un 7%(2).

TABLA 4
IDENTIFICAR LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, SAN JUAN DE
MIRAFLORES, LIMA-2014, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE BENEFICIOS
LABORALES Y REMUNERACIÓN.

SATISFACCIÓN	MOTIVACIÓN: BENEFICIOS LABORALES Y							
	REMUNERACIÓN							
	ALTA		MEDIA		BAJA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
ADECUADAS	9	30%	2	7%	1	3%	12	40%
NO ADECUADAS	2	7%	14	46%	2	7%	18	60%
TOTAL	11	37%	16	53%	3	10%	30	100%

FUENTE: *Elaboración propia*

Según los resultados presentados en la Tabla 4, El personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora de San Juan de Miraflores, que tienen motivación de nivel Medio en beneficios laborales, tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas en un 46%(14), el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Alta de beneficios laborales, tienen a su vez un nivel de satisfacción adecuadas en un 30%(9) y el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Baja en beneficios laborales, tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas en un 7%(2).

TABLA 5

**IDENTIFICAR LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA
DEL HOSPITAL MARÍA AUXILIADORA, SAN JUAN DE
MIRAFLORES, LIMA-2014, SEGÚN LA DIMENSIÓN DE ENTORNO
LABORAL.**

SATISFACCIÓN	MOTIVACIÓN: ENTORNO LABORAL							
	ALTA		MEDIA		BAJA		TOTAL	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
ADECUADAS	10	34%	1	3%	1	3%	12	40%
NO ADECUADAS	2	6%	14	47%	2	7%	18	60%
TOTAL	12	40%	15	50%	3	10%	30	100%

FUENTE: *Elaboración propia*

Según los resultados presentados en la Tabla 5, El personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora de San Juan de Miraflores, que tienen motivación de nivel Medio en el entorno laboral, tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas en un 47%(14), el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Alta de entorno laboral, tienen a su vez un nivel de satisfacción adecuadas en un 34%(10) y el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Baja en el entorno labor, tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas en un 7%(2).

PRUEBA DE HIPOTESIS

Prueba de la Hipótesis General:

Ha: La Motivación y satisfacción laboral influyen en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-2014.

Ho: La Motivación y satisfacción laboral no influyen en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-2014.

Ha ≠ Ho

$\alpha=0,05$

Tabla 6: Prueba de Hipótesis General mediante la R de Pearson

		Motivación	Satisfacción Laboral
Motivación	Correlación de Pearson	1	,933**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	50	50
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,933**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	50	50

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Según los resultados presentados en la Tabla 6, aplicando la técnica del programa estadístico SPSS v.22, el valor de la R de Pearson obtenido fue de 0,933, lo cual nos indica que existe una relación significativa entre ambas variables: Motivación y Satisfacción Laboral, con un nivel de significancia de valor $p<0,05$.

Siendo cierto que: La Motivación y satisfacción laboral influyen en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-2014.

DISCUSION DE RESULTADOS

OBJETIVO GENERAL

El personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora de San Juan de Miraflores, que tienen motivación de nivel Medio tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas en un 44%(13), el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Alta tienen a su vez un nivel de satisfacción adecuadas en un 23%(7) y el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Baja tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas en un 13%(4). Existiendo relación entre ambas variables: Motivación y Satisfacción Laboral. Coincidiendo con HERNÁNDEZ y Otros (2012). Los factores identificados con insatisfacción fueron la promoción y competencia profesional, los mejor calificados la relación interpersonal con los jefes y con los compañeros. Los factores extrínsecos no mostraron diferencias estadísticamente significativas. Discusión: Los resultados concuerdan con la literatura, la promoción profesional y la competencia laboral son los que más se observan afectados. La institución "C" es la que tiene mayor nivel de satisfacción, también se resalta que el profesional que labora en áreas críticas se encuentra más satisfecho. Conclusiones: El personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medio a alto de SL, la identificación de factores de insatisfacción así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados. Coincidiendo además con VASQUEZ (2007) Los resultados fueron: 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 .Acerca de la satisfacción laboral el 28(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% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores

Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones Relaciones interpersonales, Desarrollo personal y Políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor Condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja. Al aplicar 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.

OBJETIVO ESPECIFICO 1

El personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora de San Juan de Miraflores, que tienen motivación de nivel Medio en la identidad con la tarea, tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas en un 43%(13), el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Alta de identidad con la tarea, tienen a su vez un nivel de satisfacción adecuadas en un 26%(8) y el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Baja en la identidad con la tarea, tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas en un 10%(3). Coincidiendo con MOYA (2011) 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 de trabajado. Además, se han encontrado similitudes con otros estudios realizados entre profesionales de enfermería y, entre otras diferencias, un mejor grado de satisfacción general.

OBJETIVO ESPECIFICO 2

El personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora de San Juan de Miraflores, que tienen motivación de nivel Medio en la autonomía laboral, tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas en un 46%(14), el personal de enfermería que tienen un

nivel de motivación Alta de autonomía laboral, tienen a su vez un nivel de satisfacción adecuadas en un 30%(9) y el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Baja en la autonomía laboral, tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas en un 7%(2). Coincidiendo con CAMPOS (2005) Llegó a la siguiente conclusión: “La población fue de 60 profesionales y los datos fueron colectados entre enero y febrero de 2005 utilizando el ISP. Predominó el sexo femenino (54,9%); en edades entre 36 hasta 45 años (60,8%); casadas (58,8%). El 82,4% tiene hijos entre siendo 30,8% de ellos con edad entre 5 y 9 años (78,4% eran técnicos y 21,6% enfermeros, formados entre 11 hasta 15 años (27,5%); 81,8% de los enfermeros tienen especialización; 29,4% trabajan de 11 a 15 años en urgencia; 58,8% trabaja más de dos años en el SAMU; 72,6% tiene horario fijo, siendo el 41,2% en horario diurno y 53% en nocturno; 84% escogió trabajar en este servicio; de éstos, 76,3% realizan cuidados directos; 96,1% les gusta su trabajo y están satisfechos en el servicio. De los enfermeros, 90,9% reciben de cinco hasta 10 salarios mínimos, y 70% de los técnicos de 2 hasta 5; atribuyeron el componente autonomía como el más importante. El nivel actual de satisfacción fue el “status” profesional. El nivel real de satisfacción calculado retrata estar más satisfecho con la autonomía. El ISP fue 8,6; indicando un equipo poco satisfecho. (AU)”.

OBJETIVO ESPECIFICO 3

El personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora de San Juan de Miraflores, que tienen motivación de nivel Medio en beneficios laborales, tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas en un 46%(14), el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Alta de beneficios laborales, tienen a su vez un nivel de satisfacción adecuadas en un 30%(9) y el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Baja en beneficios laborales, tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas en un 7%(2). Coincidiendo con CAMACHO y Otros (2014) Resultados: un 66.3% indica sentirse motivado a realizar investigación científica como una forma de alcanzar el crecimiento profesional, así como un 43.6% no realiza investigación porque afirma que implica mayor responsabilidad en su actividad profesional. Además, un 46.9% del profesional de enfermería afirma que el ambiente físico donde labora no es el adecuado para realizar investigación

científica. Conclusiones: la motivación laboral intrínseca está relacionada principalmente con el desarrollo personal, el logro y el crecimiento profesional; y los indicadores con mayor porcentaje obtenido de la motivación laboral extrínseca son condiciones del ambiente físico, el bajo salario, la falta de recursos materiales, y la sobrecarga laboral dentro del horario de trabajo quienes dificultan realizar investigación.

OBJETIVO ESPECIFICO 4

El personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora de San Juan de Miraflores, que tienen motivación de nivel Medio en el entorno laboral, tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas en un 47%(14), el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Alta de entorno laboral, tienen a su vez un nivel de satisfacción adecuadas en un 34%(10) y el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Baja en el entorno labor, tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas en un 7%(2). Coincidiendo con ALFARO y Otros (2012) Los principales resultados son que no hay diferencias significativas en el nivel de satisfacción laboral medio de los trabajadores en cada una de las tres municipalidades y que éste puede considerarse Promedio; además, que sí existen diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores en cada una de ellas.

CONCLUSIONES

PRIMERO

El personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora de San Juan de Miraflores, que tienen motivación de nivel Medio tiene a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas, el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Alta tienen a su vez un nivel de satisfacción adecuadas y el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Baja tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas. Existiendo relación entre ambas variables: Motivación y Satisfacción Laboral. Existiendo relación entre ambas variables. Se comprobó estadísticamente mediante la R de Pearson con un valor de 17,01 y un nivel de significancia de valor $p < 0,05$.

SEGUNDO

El personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora de San Juan de Miraflores, que tienen motivación de nivel Medio en la identidad con la tarea, tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas, el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Alta de identidad con la tarea, tienen a su vez un nivel de satisfacción adecuadas y el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Baja en la identidad con la tarea, tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas.

TERCERO

El personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora de San Juan de Miraflores, que tienen motivación de nivel Medio en la autonomía laboral, tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas, el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Alta de autonomía laboral, tienen a su vez un nivel de satisfacción adecuadas y el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Baja en la autonomía laboral, tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas.

CUARTO

El personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora de San Juan de Miraflores, que tienen motivación de nivel Medio en beneficios laborales, tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas, el personal de enfermería que tienen un nivel de

motivación Alta de beneficios laborales, tienen a su vez un nivel de satisfacción adecuadas y el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Baja en beneficios laborales, tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas.

QUINTO

El personal de enfermería del Hospital María Auxiliadora de San Juan de Miraflores, que tienen motivación de nivel Medio en el entorno laboral, tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas, el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Alta de entorno laboral, tienen a su vez un nivel de satisfacción adecuadas y el personal de enfermería que tienen un nivel de motivación Baja en el entorno labor, tienen a su vez un nivel de satisfacción no adecuadas.

RECOMENDACIONES

Fortalecer el trabajo del personal de Enfermería del HMA, considerando que es el más numeroso y sin duda el que se encuentra expuesto a mayores riesgos tanto por el ambiente físico que ha sobrepasado su capacidad de metas de atención, así como por el desgaste profesional, este último a consecuencia del incremento de factores desmotivadores en el trabajo que pueden contribuir a la insatisfacción del personal.

Considerar los resultados obtenidos en investigaciones sobre esta temática, motivación y satisfacción laboral, a fin de convertir las áreas débiles en áreas de oportunidad para fortalecer la significación del trabajo en el personal de enfermería, de tal forma que fomente su creatividad y disposición para el desarrollo del cuidado de los pacientes.

Fortalecer el avance en la motivación y por ende la satisfacción laboral del personal de enfermería que son las evidencias que aporta esta investigación, sin duda que la siguiente fase en la resolución de la problemática es la intervención mediante programas dirigidos a fortalecer la autonomía laboral en las decisiones, la responsabilidad y el control de su propio trabajo, aspectos fundamentales para la satisfacción laboral del propio personal.

Promover las condiciones de trabajo y los planteamientos de organizaciones nacionales e internacionales sobre estos temas vigentes en los espacios laborales de la salud pública, considerando la carga mental y social a la que el enfermero se encuentra sobreexpuesto, es indispensable contar con programas, que promuevan no solo el aspecto de salud física sino que contribuyan a la socialización y descanso mental.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. ALVAREZ BAZA Carmen. "Motivación Laboral en un servicio de urgencias hospitalario". Enfermería Clínica. 2003 N O 01 Vol. (13) Enero – Febrero. pp23
2. ARROYO DE CORDERO, Graciela "Humanismo en Enfermería" Rev. Enfermería IMSS. 2000 No 8. Vol. (2) pp.62
3. AYALA-ATRIÁN Sara. GUTIÉRREZ-LÓPEZ María, PEÑA-SALAZAR Norma, LUGO-RAMOS Virginia, CHAZARRETA-GONZÁLEZ Margarita, CASTRO-DURÁN Francisca "Desempeño profesional de los egresados de Escuelas de Enfermería en Nuevo León" Disponible en: www.imss.gob.mx/NR/rdonlyres/44B9113F-593E-4B6E-94FE-D94B51E98C33/0/RE01Vol12Art_03.pdf
4. DAVIS Keith. Comportamiento Humano en el Trabajo. 11ma Ed. Mc Graw Hill interamericana. México. 2003
5. EGUSQUIZA OCAÑO Liz Betzabel, Motivación y Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño (Tesis de Licenciatura). Lima. Universidad Particular Cayetano Heredia.2003
6. FERNANDEZ LARRAGUIBEL Beatriz "Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile". Ciencia y Enfermería IX. 2003 (2).57 – 66
7. FUNDACION AGA Khan. Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud. 100 Consejos para una mejor gestión. Washington D.C 1993

8. FURNHAM Adrián. Psicología organizacional. Editorial Oxford University. México. 2001
9. GONZALES Martín. Comportamiento Organizacional un Enfoque Latinoamericano. Compacio Editorial Continental. México. 2001
- 10.HELLRIEGEL Don. Comportamiento Organizacional. 10ma Ed. Interamericana Thomson Editores. México 2004
- 11.HERENCIA-LEVA Antonio Jesús “Estimación de la satisfacción laboral mediante variables multinomiales referidas a aspectos de la comunicación interna” Revista Electrónica de Metodología Aplicada 2003, nº 1, Vol. (8) pp. 26
- 12.KENNETH N. Wexley. Conducta Organizacional y Psicología del Personal. Compañía Editorial Continental. SA México 1990 KOONTZ Harold Administración una perspectiva global. 11ª. Ed. Editorial Mc. Graw – Hill Interamericana. México 1998
- 13.LOPEZ MÁS Julio. 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. 2005 NO 15. Vol (8). Julio. pp26
- 14.MINISTERIO DE SALUD. Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud.2002.3 – 4
- 15.MINISTERIO DE SALUD Manual de Relaciones Interpersonales Proyecto Salud Y Nutrición Básica.1996
- 16.MARRINER TOMEY Ann. Modelos y Teorías en Enfermería. 4ta Ed. España. Editorial Harcout Brace 1999.

17. MARRINER TOMEY Ann. Administración y Liderazgo en Enfermería. 5ta Edición. España. Editorial Mosby – Doyma Libros. 1996

18. PALMA CARRILLO Sonia “Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana”. Rev. Teoría e Investigación en Psicología Universidad Ricardo Palma 1999, Vol. IX, N (1), 27 - 34

19. POTTER A. Patricia. Fundamentos de Enfermería 5ta Ed. Vol.1 España. Editorial Harcourt /Océano. 2002

ANEXOS

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARIA AUXILIADORA, SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA- 2014”””.

BACHILLER: JOEL EDWARD PARCO BENITES

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
¿Cuál es la motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-2014?	<p><u>Objetivo General:</u></p> <p>Determinar la motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-2014</p> <p><u>Objetivo Específico:</u></p> <p>Identificar la motivación y satisfacción laboral del personal de</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La Motivación y satisfacción laboral influyen en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-2014.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>La Motivación y satisfacción laboral influyen en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-</p>	<p><u>INDEPENDIENTE:</u></p> <p>Motivación</p> <p><u>DEPENDIENTE:</u></p> <p>Satisfacción Laboral.</p>	<p>Identidad con la tarea.</p> <p>Autonomía laboral.</p> <p>Beneficios laborales y remuneración.</p> <p>Entorno laboral.</p>	<p>Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades.</p> <p>Las demandas de mi trabajo son altamente rutinarias y predecibles.</p> <p>Completo una tarea de principio a fin.</p> <p>Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables.</p> <p>Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier labor que empiezo.</p>	<p>El presente estudio es de tipo correlacional, descriptivo de corte transversal que permitirá identificar la motivación y Satisfacción Laboral en el profesional de Enfermería que se desempeña en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora de San Juan de Miraflores – 2014.</p>

	<p>enfermería en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-2014, según la dimensión de identidad con la tarea.</p> <p>Identificar la motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-2014, según la dimensión de autonomía laboral.</p> <p>Identificar la motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-2014, según la</p>	<p>2014, según la dimensión de identidad con la tarea.</p> <p>La Motivación y satisfacción laboral influyen en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-2014, según la dimensión de autonomía laboral.</p> <p>La Motivación y satisfacción laboral influyen en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-2014, según la dimensión de beneficios laborales y remuneración.</p> <p>La Motivación y satisfacción laboral influyen en el personal de enfermería del servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, San</p>			<p>Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. Tengo la completa responsabilidad de decisión de cómo y dónde se debe hacer el trabajo.</p> <p>Lo que realizo afecta el bienestar de otras personas de muchas maneras importantes.</p> <p>Mi enfermera jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando.</p> <p>Mi trabajo me permite desarrollarme.</p> <p>Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.</p> <p>Me dan beneficios que me permiten crear nuevas oportunidades para mí y mi familia</p> <p>Siento que el sueldo no se distribuye de</p>	
--	---	---	--	--	---	--

	<p>dimensión de beneficios laborales y remuneración.</p> <p>Identificar la motivación y satisfacción laboral del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, Lima-2014, según la dimensión de entorno laboral.</p>	<p>Juan de Miraflores, Lima-2014, según la dimensión de entorno laboral.</p>			<p>acuerdo a las funciones y responsabilidades que desempeñamos</p> <p>Esporádicamente me dan retroalimentación de cuán bien estoy realizando mi trabajo.</p> <p>La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.</p> <p>Siento que doy más de lo que recibo de la institución.</p> <p>El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.</p> <p>La relación que tengo con mis superiores es cordial.</p>	
--	--	--	--	--	---	--

ANEXO 02

CUESTIONARIO

Estimada(o) Licenciada (o):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer la motivación y satisfacción que le brinda su puesto de trabajo a fin de elaborar un sistema de estrategias para mejorar la motivación y satisfacción creando indicadores evaluativos para contribuir a la mejora de la calidad de atención. Además de plantear y desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos que permita desarrollar y ejecutar un programa y/o sistema de incentivos que posibilite la transformación cualitativa de los servicios de salud.

Por ello se le solicita responda los siguientes enunciados con veracidad. Agradeciéndole su colaboración.

JOEL EDWARD PARCO BENITES

Estudiante en Enfermería

DATOS GENERALES

SERVICIO:

TIEMPO EN LA INSTITUCION: **TIEMPO EN EL SERVICIO:**.....

EDAD:

SEXO:

 F M

CONDICION LABORAL:

NOMBRADA

CONTRATADA

Instrucciones:

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales Usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Ejemplo:

ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
Estoy dispuesto a seleccionar una tarea desafiante que me permite aprender más.	X				

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN

N.-	ENUNCIADO	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	POCAS VECES	NUNCA
1	Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades.					
2	Completo una tarea de principio a fin.					
3	Las demandas de mi trabajo son altamente rutinarias y predecibles.					
4	Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables.					
5	Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier labor que empiezo.					
6	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
7	Tengo la completa responsabilidad de decisión de cómo y dónde se debe hacer el trabajo.					
8	Lo que realizo afecta el bienestar de otras personas de muchas maneras importantes.					
9	Mi enfermera jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando.					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme.					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

TD = Totalmente de acuerdo

TED = Totalmente en desacuerdo

DA = De acuerdo

ED = En Desacuerdo

I = Indeciso

N.-	ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
1	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
2	Me dan beneficios que me permiten crear nuevas oportunidades para mí y mi familia.					
3	Siento que el sueldo no se distribuye de acuerdo a las funciones y responsabilidades que desempeñamos.					
4	Esporádicamente me dan retroalimentación de cuán bien estoy realizando mi trabajo.					
5	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
6	Siento que doy más de lo que recibo de la institución.					
7	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
8	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					

EVALUACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

Estimado docente, usted ha sido elegido para el proceso de evaluación de un instrumento de investigación referente a “MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL MARIA AUXILIADORA, SAN JUAN DE MIRAFLORES, LIMA- 2014”.

De antemano agradecer su aporte que permitirá validar el instrumento y obtener la información válida, criterio requerido para esta investigación. Sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además pueda colocar sus observaciones.

Nro. Ítem	Ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
DIMENSION IDENTIDAD CON LA TAREA		Si	No	Si	No	Si	No	
1.	Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades.							
2.	Las demandas de mi trabajo son altamente rutinarias y predecibles.							
3.	Completo una tarea de principio a fin.							
4.	Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables.							
5.	Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier labor que empiezo.							
6.	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.							
DIMENSION AUTONOMIA LABORAL								
7.	Tengo la completa responsabilidad de decisión de cómo y dónde se debe hacer el trabajo.							

8.	Lo que realizo afecta el bienestar de otras personas de muchas maneras importantes.							
9.	Mi enfermera jefe me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando.							
10.	Mi trabajo me permite desarrollarme.							
	DIMENSIÓN BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERACIÓN.							
11.	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.							
12.	Me dan beneficios que me permiten crear nuevas oportunidades para mí y mi familia							
13.	Siento que el sueldo no se distribuye de acuerdo a las funciones y responsabilidades que desempeñamos.							
	DIMENSION ENTORNO LABORAL							
14.	Esporádicamente me dan retroalimentación de cuán bien estoy realizando mi trabajo.							
15.	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.							
16.	Siento que doy más de lo que recibo de la institución.							
17.	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.							
18.	La relación que tengo con mis superiores es cordial.							