



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE**

ESCUELA DE POST GRADO

MAESTRIA EN CIENCIAS DE ENFERMERIA

**NIVEL DE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL
DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL
HOSPITAL DE SULLANA, 2014**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRA EN
CIENCIAS DE ENFERMERÍA**

AUTOR

Lic. ROSA ELENA CARRANZA LOZANO

ASESOR:

Mgtr. SONIA ALEIDA RUBIO RUBIO

PIURA - PERÚ

2015

ASESORA Mgr. SONIA ALEIDA RUBIO RUBIO

JURADO EVALUADOR

Dra. Blanca Emili Huaylla Plasencia

PRESIDENTE

Dra. Nelly Teresa Condor Heredia

SECRETARIA

Mgr. Nancy Patricia Mendoza Giusti

MIEMBRO

DEDICATORIA

A Dios y a la Virgen por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos además de su infinita bondad y amor.

Con todo mi cariño y amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mi sueño, por motivarme y darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba. A ustedes por siempre mi corazón y mi agradecimiento.

Mama y Papa

A mis hermanos Tatiana y Vladimir por su comprensión y apoyo incondicional.

ROSA ELENA

AGRADECIMIENTO

A mis docentes de maestría por impulsar el desarrollo de mi formación profesional.

Agradezco de manera especial a mi asesora Mgtr. Sonia Rubio Rubio quien con su conocimiento y apoyo supo guiar el desarrollo de la presente tesis desde el principio hasta su culminación.

Al personal de enfermería del Hospital de Sullana por su colaboración para el desarrollo de la presente tesis.

ROSA ELENA

RESUMEN

El presente informe tuvo como objetivo general determinar la relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Sullana. Estudio de tipo cuantitativo correlacional de corte transversal, La muestra estuvo conformada por 111 profesionales de enfermería a quienes se aplicó un Cuestionario tipo lickert sobre Motivación y satisfacción laboral utilizando la técnica de la encuesta. El análisis y procesamiento de los datos se hizo en el software SPSS versión 20.0, se utilizó la estadística descriptiva e inferencial elaborándose tablas simples de doble entrada con sus respectivos gráficos. Se llegó a las siguientes conclusiones: El nivel de motivación positiva del personal de enfermería del Hospital Sullana se presenta en poco menos de la mitad y esta particularmente referido a las dimensiones identidad de estos con la funciones que realizan, y la retroalimentación que reciben de su jefe inmediato Respecto al nivel de satisfacción laboral que poseen, poco menos de la mitad tiene un nivel de satisfacción alto y se encuentra organizado en torno a las dimensiones de desempeño de funciones, menos de la mitad un nivel medio y bajo destacando las dimensiones de beneficios laborales y condiciones físicas, y /materiales. Existe una relación no muy significativa entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Sullana.

Palabras Claves: Enfermería, motivación, satisfacción laboral.

ABSTRACT

This research report. Its aim was to determine the relationship between the level of motivation and job satisfaction nurse in the Hospital of Sullana.is quantitative cross section with design nonexperimeal and transversal. The sample was 111 professional of nursing who were applied a questionnaire lickert on work motivation and job satisfaction questionnaire. The analysis and data processing was done in SPSS version 20.0 software, descriptive and inferential statistics were used simple crosstabs with their respective graphs. He reached the following conclusions: The level of motivation of nurses Hospital of Sullana it presents on just under half and is particularly referred to the dimensions identity of these with the functions performed, the feedback they receive from his immediate superior and the importance of the function they perform. The level of job satisfaction that owns just under half it has level of satisfaction highand this organized around the dimensions of functions performance, less than half in level medium and low,highlighting dimensions emplyee benefits and terms physical/materials.There is no significant relations between the level of motivation and job satisfaction nurse at the Hospital of Sullana.

KEYWORDS: nursing,motivation, job satisfaction.

INDICE

	Pág.
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCION	1
II. REVISIÓN DE LITERATURA	7
2.1 Antecedentes.....	7
2.2 Bases Teóricas	13
2.3 Hipótesis	40
III. METODOLOGIA	41
3.1 Tipo y Diseño de la Investigación	41
3.2 Población Muestral	41
3.3 Definición y Operacionalización de Variables	42
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	51
3.5 Procedimientos y Análisis de Datos	53
3.6. Consideraciones Éticas	54
IV. RESULTADOS	56
4.1 Resultados.....	56
4.2Análisis y discusión de los resultados	60
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
5.1Conclusiones.....	69
5.2 Recomendaciones	70
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	71
ANEXOS	74

INDICE DE TABLAS

	PAG.
TABLA No 01:	56
Nivel de motivación según la dimensión variedad, identidad, importancia, autonomía y retroalimentación de la función del profesional de enfermería en el Hospital de Sullana, 2014.	
TABLA No 02:	57
Nivel de satisfacción laboral en los factores de condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de funciones y relación con la autoridad del profesional de enfermería en el Hospital de Sullana, 2014.	
TABLA No 03:	58
Correlación entre el Nivel de Motivación y la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital de Sullana,2014	

INDICE DE GRÁFICOS

	PAG.
GRÁFICON°01	56
Nivel de motivación según la dimensión variedad, identidad, importancia, autonomía y retroalimentación de la función del profesional de enfermería en el Hospital de Sullana, 2014.	
GRÁFICO N°02	57
Nivel de satisfacción laboral en los factores de condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de funciones y relación con la autoridad del profesional de enfermería en el Hospital de Sullana, 2014.	
GRÁFICO N°03	58
Correlación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Sullana, 2014.	

I. INTRODUCCIÓN

A mediados del siglo XX uno de los principales cambios ocurridos “en la Teoría de las organizaciones y específicamente en estudios sobre eficiencia y eficacia de las empresas, es el paso del eje de las actuaciones de los procesos y la estructura para centrarlo en los trabajadores siendo de vital importancia la introducción del comportamiento organizacional, como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización para” (Citado por Vasquez,2007) esto “los gerentes tratan de crear un ambiente” (Citado por Vasquez,2007) en el que “la gente se sienta motivada, trabaje más productivamente y sea más eficiente”. (Citado por Vasquez,2007). En este marco referencial uno de “los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo”. (Citado por Vasquez,2007). (1).

En el Perú, como en otras naciones de América Latina, la privatización y la globalización se presentan más que como una alternativa, como una solución viable y confiable a las serias dificultades económicas políticas y sociales que atraviesan los países, sin embargo, el comportamiento organizacional y satisfacción laboral hace tan solo 50 años eran temas desconocidos, y en los inicios del Siglo XXI, cada vez es más frecuente que los empleadores se preocupen de ellos.

La motivación entendida como la disposición de emplear grandes niveles de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales a condición de que el esfuerzo satisfaga una necesidad individual(1), “afectara directamente a todos los aspectos del desempeño, desde las mediciones básicas como la asistencia, hasta mediciones más complejas como la disposición para aprender nuevas destrezas o seguir nuevos protocolos de tratamiento, o bien para adoptar nuevas formas de pensamiento y organización, en la prestación de los servicios”. (Citado por Vasquez,2007). (2).

“La satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo”. (Citado por Vasquez,2007) (3).

“Por ende, el conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción de los usuarios o clientes internos de su trabajo, es una de las variables más importantes y fundamentales en la gestión y desarrollo de las empresas debido a las implicancias que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales”. (Citado por Vasquez,2007).

“Es por ello que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial”. (Citado por Vasquez,2007). (4).

“Actualmente, al ser aplicados en el campo de” (Citado por Vasquez,2007) la “salud tanto la motivación del personal como la satisfacción en su puesto de trabajo son temas centrales de las instituciones de salud, debido a que la calidad” (Citado por Vasquez,2007) de “trabajo depende fundamentalmente de la motivación, su interés y preocupación para mejorar la salud de los usuarios, así como también, la satisfacción del trabajador” (Citado por Vasquez,2007) conduce “de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas”. (Citado por Vasquez,2007).

En el ámbito hospitalario diversas investigaciones realizadas en España (Fernández 1995, Ignacio, 1997, López Soriano, 2001) han mostrado que el nivel de satisfacción del personal trabajador (incluyendo personal profesional y personal técnico) vario ente el 64% y el 75% siendo factores asociados a insatisfacción laboral la alta presión laboral y la escasa promoción profesional (5).

En México, uno de los países en Latinoamérica que más ha estudiado la insatisfacción del personal médico, se ha reportado que los factores relacionados a este fenómeno son la falta de capacitación, becas, estímulos, reconocimiento, promoción profesional, excesiva carga laboral y desorganización de las instituciones.

En Perú las investigaciones existentes ofrecen explicaciones a partir de la relación entre satisfacción laboral y algunos factores inherentes al trabajador conocidos como factores intrínsecos. El grado de satisfacción varía en función con la jerarquía del puesto de trabajo (menor satisfacción en los puestos de menor jerarquía) y el tiempo

de servicio (decreciendo el grado de satisfacción laboral a partir de los diez años de servicio) (6).

El “trabajo en salud es variado, de gran responsabilidad y demanda; una actuación inmediata y eficaz, por ello se requiere profesionales motivados, con buena formación, con autonomía en su trabajo, pero a la vez es necesario una buena comunicación” (Citado por Vasquez,2007) interdisciplinaria “y un reconocimiento en su labor profesional”. (Citado por Vasquez,2007).

El trabajo de Enfermería se proyecta como un desafío profesional y personal. En el plano profesional se requiere gran cantidad de conocimientos para hacer frente a diversas situaciones que se les presente y desde el punto de vista personal, implica un compromiso constante de superación y entrega.

Estas características hacen que este trabajo pueda ser una fuente constante de crecimiento personal y profesional brindándole a la enfermera satisfacción laboral y también gran fuente de riesgos y estrés que pueden traducirse en accidentes, enfermedades e insatisfacción en su trabajo.

En diversos hospitales “se percibe en muchas situaciones al profesional de enfermería agotado, cansado y en algunos casos con mal humor, así como” (Citado por Vasquez,2007) e s c a z a “ 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”. (Citado por Vasquez,2007)

Enmarcándonos en el espacio geográfico del presente estudio, el Hospital de Sullana perteneciente al MINSa con más de 50 años de creación brinda atención en la parte preventiva y recuperativa. Actualmente dicho nosocomio ha crecido en lo referente a especialidades y tecnología, pero no en infraestructura, manteniendo el mismo diseño desde su creación, con escasas modificaciones que ha exigido el avance de la ciencia; aún así debido al crecimiento demográfico y a la presencia de enfermedades emergentes y re emergentes, el hospital ha colapsado, no dándose abasto para brindar

la atención requerida, sumándose a esto, un déficit en el número de profesionales de enfermería, las políticas de gestión intra hospitalarias muchas veces cuestionadas ha conllevado al desabastecimiento de insumos, pagos atrasados del personal CAS e incumplimiento de beneficios laborales con el personal nombrado.

Así mismo se observan conductas dentro del Hospital que no corresponden al patrón que debe regir frente a las situaciones laborales como respuestas inadecuadas, escaso trabajo en equipo, conflictos que se generan dentro de los equipos de trabajo, las dificultades con los jefes directos, con sus pares y con el personal a cargo ya que estos entorpecen la comunicación, alteran la armonía y el desarrollo del trabajo tomado dificultoso y poco gratificante.

A esto se suma el congestionamiento de personal en los ambientes, sin señales de seguridad, con instalaciones defectuosas, sin señales de seguridad, con instalaciones defectuosas y equipos biomédicos que presentan fallas de funcionamiento, riesgos de accidentes y de infecciones intrahospitalarias, servicios higiénicos en mal estado e insuficiente para el personal. Estas condiciones crean mayor insatisfacción y desmotivación en los enfermeros lo cual deterioran paulatinamente el clima laboral de las mismas, del equipo de salud, afectando la atención del paciente y el mismo escenario del hospital. “Al interactuar con el personal de enfermería refieren estoy cansada, ya quiero que” (Citado por Vasquez,2007) se “acabe el turno, no tenemos los materiales para dar una buena atención”. (Citado por Vasquez,2007).

Frente a lo expuesto se consideró pertinente la realización de la presente investigación planteando el siguiente problema.

¿Existe “relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital” (Citado por Vasquez,2007) de Sullana, 2014?

Para dar respuesta al problema, se planteó el siguiente objetivo general:

Determinar “la relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital” (Citado por Vasquez,2007) de Sullana,2014.

Para poder conseguir el objetivo general, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

“Identificar el nivel de motivación según la dimensión variedad de la” (Citado por Vasquez,2007) función desempeñada, “autonomía para la realización de” (Citado por Vasquez,2007) las funciones, “identidad de” (Citado por Vasquez,2007) la función, “importancia de la” (Citado por Vasquez,2007) función “y retroalimentación”. (Citado por Vasquez,2007).

“Identificar el nivel de satisfacción laboral en los factores de: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos” (Citado por Vasquez,2007), políticos administrativos, “relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de” (Citado por Vasquez,2007) funciones “y relación con la autoridad”. (Citado por Vasquez,2007).

Establecer si existe “relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital” (Citado por Vasquez,2007) de Sullana,2014.

La motivación y la satisfacción en el trabajo, han 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 éstas puedan tener en determinados patrones de conducta.

El “profesional de enfermería que” (Citado por Vasquez,2007) trabaja “en instituciones dedicadas a prestar ayuda para la satisfacción de las necesidades de salud de las personas, enfrentan múltiples problemas que derivan tanto de la atención directa al paciente, como de la administración y coordinación con el equipo de salud por ello es importante conocer el nivel de motivación debido a su relación con el desempeño de sus funciones” (Citado por Vasquez,2007) ; así mismo “es necesario

identificar el nivel de satisfacción” (Citado por Vasquez,2007) laboral “por su relación con la productividad y/o rendimiento del personal siendo considerado como un indicador de la calidad del funcionamiento de los servicios internos y de mejora de la relación profesional / cliente”. (Citado por Vasquez,2007).

Ésta investigación es necesaria para el establecimiento de salud, porque “permitirá proporcionar información actualizada a fin de que el Departamento de Enfermería del Hospital” (Citado por Vasquez,2007) de Sullana, “formule estrategias” (Citado por Vasquez,2007) que fortalezcan los factores benéficos y controlen los factores limitantes, a fin de contribuir en el desempeño laboral y la satisfacción personal de cada profesional y concernientemente, fortalecer la calidad de atención a la persona, familia y comunidad.

II. REVISION DE LITERATURA

2.1 Antecedentes

Investigación actual en el ámbito extranjero:

Se encontraron los siguientes estudios relacionados a la presente investigación:

Parra S, Paravic T(7), en su estudio titulado “Satisfacción laboral en enfermeras que trabajan en el sistema de atención médica de urgencias (SAMU)”, región metropolitana y octava región, en el año 2002, cuyo objetivo fue conocer la satisfacción laboral de las enfermeras (os) de los diversos SAMUS participantes del estudio siendo su investigación de tipo descriptivo, prospectivo y correlacional, cuya muestra la conformaron las enfermeras que trabajaron en este servicio encontró que existe tendencia a la satisfacción laboral general; así mismo la variable actividades del trabajo es aquella en la que se encuentra mayor satisfacción a diferencia de la variable remuneración y promociones donde prima una gran insatisfacción. Se probó que existe correlación laboral general de las enfermeras y la satisfacción con su vida personal.

Fernández B, Paravic T(8), en su investigación: Nivel de Satisfacción Laboral en enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la provincia de Concepción cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de los enfermeros e identificar factores relacionados, estudio de tipo descriptivo correlacional con una muestra conformada por 248 enfermeras hospitalarias encontraron que las enfermeras de los servicios privados presentaban mayor nivel de satisfacción laboral que la de los servicios públicos. Las condiciones físicas del trabajo es un factor de insatisfacción para las enfermeras del sector público principalmente, los factores de remuneración, promociones, ascensos; son aquellos en los que se encuentran más insatisfacción las enfermeras de ambos grupos.

Ponce J, Ponce G, Lugo I (9), en su estudio comparativo: Satisfacción laboral del personal de enfermería de Gineco – Obstetricia del Instituto Mexicano del Seguro Social en el año 2006, cuyo objetivo del estudio fue evaluar la satisfacción laboral a través de dimensiones: Institución, desarrollo, capacitación, comunicación, salud y condiciones laborales, estudio de tipo transversal comparativo con una muestra de 212 enfermeras encontró que los altos niveles de insatisfacción se presentaron en las variables de remuneración económica, salud y condiciones de trabajo.

Rosero A, Ramírez Y(10), realizaron un estudio sobre satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en unidades de cuidados críticos en instituciones prestadoras de salud privados, Colombia en el año 2008 cuyo objetivo fue medir el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en UCI, estudio de tipo descriptivo correlacional, con una muestra de 26 profesionales encontraron que el tipo de contratación no afecta de forma significativa los niveles de satisfacción laboral en las enfermeras. El porcentaje de insatisfacción se da en los factores de satisfacción intrínsecos: Reconocimiento obtenido, responsabilidad, promociones, contenido de la tarea.

Alba A, Salcedo A, Zárate R, Higuera F(11), en su estudio: Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería en el Hospital General de México realizado en el año 2008, cuyo objetivo planteado fue conocer el grado de satisfacción laboral del personal de enfermería del hospital general de México estudio de tipo transversal, con una muestra de 159 enfermeras encontró que los hechos que le produjeron mayor satisfacción son: Sanar y apoyar a los pacientes, reconocimiento de su trabajo por sus superiores, ingresar y pertenecer al Hospital General de México. Los factores de ambiente de trabajo y capacitación fueron satisfactorios; no así para el salario. Concluyendo que la satisfacción laboral intrínseca demostró estrecha relación con los principales factores que la originaron.

Ríos M, Godoy C(12), en su trabajo Satisfacción laboral en un colectivo de enfermeras de urgencias del Hospital Universitario de Murcia, siendo el objetivo determinar la satisfacción laboral y su asociación con variables socio demográficas y laborales estudio de tipo descriptivo de corte transversal cuya muestra fue de 30 enfermeras obtiene que las dimensiones laborales con los que los profesionales encuestados refieren estar más satisfechos con la dimensión de relación con los compañeros, satisfacción con el puesto de trabajo y con la competencia profesional. La dimensión laboral que registra la menor puntuación media es la de satisfacción con el reconocimiento profesional.

Jaramillo Y, Mendoza M (13), en su estudio satisfacción laboral del enfermero en el servicio de medicina interna del Hospital Héctor Novel Joubert ciudad Bolívar realizado el año 2010 cuyo objetivo planteado fue determinar la satisfacción laboral del enfermero del servicio de medicina, estudio de tipo descriptivo correlacional, cuya muestra estuvo conformado por 25 personas – encontró que la mayoría de los encuestados – está satisfecho en la dimensión de relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo, el supervisor del área y la toma de decisiones, poco satisfechos con el ambiente físico de trabajo y el área de descanso - así como con la bioseguridad por la falta de material quirúrgico – y muy satisfechos en la dimensión de remuneración y beneficios.

Arias M, Duran J, Galarza E (14), en su estudio satisfacción laboral del personal de enfermería y factores asociados en los servicios de clínica – cirugía y pediatría del Hospital José Carrasco Arteaga, realizado en el año 2014 cuyo objetivo fue evaluar el grado de satisfacción laboral y factores asociados del personal de enfermería estudio de tipo descriptivo transversal, siendo la muestra de 58 enfermeros – encontró que existe vulnerabilidad en factores como tensión, promoción profesional, características extrínsecas de status y monotonía laboral por problemas de contexto organizacional,

distribución y equilibrio laboral, añadiendo a ello un reconocimiento profesional no acorde al personal de salud.

Investigación actual en el ámbito nacional

Eguzquiza L (15), en su estudio titulado: Motivación y nivel de Satisfacción Laboral de los Enfermeros en el Servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño, cuyo objetivo fue determinar la relación entre motivación y los niveles de satisfacción laboral que tiene la enfermera, el método fue descriptivo analítico, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 40 enfermeras. Las conclusiones a las que llegó fueron: El mayor porcentaje de las enfermeras se sienten poco motivadas 50%, mientras que el 30% no está motivado, y un 20% motivadas. En relación a satisfacción laboral el 40% no está satisfecho, 35% ligeramente satisfecho, 15% satisfecho y un 10% muy satisfecho.

Ramos N (16), en un estudio titulado Grados de Satisfacción Laboral de la Enfermera en las unidades productivas de Servicios de Salud. El cual tuvo como objetivos: Establecer el grado de satisfacción laboral de la enfermera en las unidades productivas de servicios de salud en Puno (REDES), en cuanto a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, necesidad de autorrealización y relación con la autoridad. El método utilizado fue el descriptivo - explicativo. Se tomó como marco muestral 68 enfermeras. Las conclusiones a las que llegó fueron: El grado de Satisfacción Laboral de las enfermeras en la REDES - Puno es de parcial insatisfacción en lo que se refiere a condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, las relaciones sociales, relación frente a la autoridad, necesidad de autorrealización y políticas administrativas.

Ortiz N (17), en su estudio titulado Identidad Profesional y su relación con la Satisfacción Laboral en las enfermeras asistenciales nombradas que laboran

en el hospital Nacional Arzobispo Loayza. El cual tuvo como objetivo determinar la identidad profesional de las enfermeras nombradas y su relación con la satisfacción laboral. La metodología del estudio fue descriptiva y de corte transversal. Las conclusiones a las que llegaron fueron: el 52.2% de enfermeras nombradas presentaron un nivel alto de identidad profesional y un nivel medio de satisfacción laboral. La identidad profesional de las enfermeras nombradas según remuneración económica fue de 65.5% y relaciones interpersonales en un 58.5% las cuales se encuentran en un nivel alto. La identidad profesional de las enfermeras nombradas según condiciones de trabajo fue de 53.2% y reconocimiento institucional en un 55.5% los cuales se encuentran en un nivel medio.

Torres Z (18), en su estudio Relación entre la Motivación al trabajo y el Rendimiento Laboral del profesional, estudio de tipo descriptivo correlacional con una muestra de 49 enfermeras concluyó que en lo que respecta a condiciones motivacionales externas la correlación más significativa es entre la supervisión y el rendimiento laboral, es decir, a mayor supervisión mayor rendimiento laboral. Respecto al rendimiento laboral los factores más relevantes son: el factor de crecimiento personal con un 67%, el factor de liderazgo con un 65.3% y en tercer lugar el factor de satisfacción al cliente con 59.2% en conclusión este estudio encontró que existe un alto grado de correlación positiva entre la motivación al trabajo y el rendimiento laboral.

Vásquez S (19)), en su estudio: Nivel de Motivación y su relación con la satisfacción laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre el nivel de motivación con la satisfacción laboral, estudio cuantitativo descriptivo de corte transversal con una muestra de 80 enfermeras encontró que en cuanto a la satisfacción del personal el 48% de los profesionales de enfermería presentan un nivel medio siendo los factores que alcanzaron mayor valor porcentual; desempeño de tareas, relación con la autoridad y

beneficios laborales y remunerativos. Los factores con un nivel medio de satisfacción laboral son: relaciones interpersonales, desarrollo personal, políticas administrativas.

Gonzales D, Loconi C, Sánchez V, Ochoa K (20),, en su estudio: Factores Determinantes de la satisfacción en el trabajo de las enfermeras comunitarias de la Disa V, Lima, cuyo objetivo fue identificar los factores determinantes que condicionan la satisfacción en el trabajo de las enfermeras comunitarias, estudio de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional con una muestra de 178 enfermeras concluyó que las enfermeras se encuentran medianamente satisfechas considerando los factores determinantes de la satisfacción en el estudio.

Paredes M, País D (21), en su estudio titulado satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque, en el año 2002, cuyo objetivo fue determinar el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras y su relación con las dimensiones de trabajo actual, interacción con el Jefe inmediato-, remuneración e incentivos relación con el compañero de trabajo y ambiente de trabajo, de tipo descriptivo transversal, cuya muestra estuvo conformada por 55 enfermeros encontró el 62% está satisfecho con las oportunidades de progreso mientras que en relación con las remuneraciones e incentivos no existe diferencia significativas indicando igualdad en las dos proporciones (satisfacción – insatisfacción), el 62% están significativamente insatisfechos con su trabajo en general. No existe diferencia significativa entre satisfacción e insatisfacción respecto a la interacción con el Jefe inmediato.

Investigación actual en nuestro ámbito

Se realizó la búsqueda exhaustiva a nivel local no encontrándose investigaciones referentes al tema

2.2. Bases teóricas

Características del Trabajo 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. (22), 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, 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 (23).

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, a la familia y la comunidad”. (Citado por Vasquez,2007).

“Motivación” (Citado por Vasquez,2007)

“La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares”. (Citado por Vasquez,2007).

Es una característica de la psicología humana; “es un proceso que” (Citado por Vasquez,2007) ocasiona, “activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de individuos hacia la realización de objetivos esperados”. (Citado por Vasquez,2007). (24).

Motivadores: Koontz(25),manifiesta que “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”. (Citado por Vasquez,2007).

“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”. (Citado por Vasquez,2007).

“Motivación Laboral” (Citado por Vasquez,2007)

La motivación 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 dirección”. (Citado por Vasquez,2007). La motivación laboral no se presenta como un proceso aislado si no que se presenta a temas administrativos como salarios, incentivos, promociones, diseños del puesto etc. (26).

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” (Citado por Vasquez,2007) de la organización condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual (2).

“Durante muchos años, la motivación ha sido un tema de investigación para estudiosos y analista tanto de la conducta humana como de las organizaciones”. (Citado por Vasquez,2007).

“Una de las más conocidas teorías sobre la motivación es la **Teoría de la Jerarquía de la Necesidades** propuesta por el psicólogo Abraham” (Citado por Vasquez,2007) Maslowuno “de los clásicos en los que se fundamentó el análisis de la motivación laboral; quien menciona que todo hombre comparte cinco niveles de satisfacción de las necesidades en su experiencia vital. Estos niveles son jerarquizados conforme a su importancia” (Citado por Vasquez,2007):

“**a)** Necesidades fisiológicas: Estas son las necesidades básicas para el sustento de la vida humana, tales como alimento, agua calor abrigo y sueño”. (Citado por Vasquez,2007).

“**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”. (Citado por Vasquez,2007).

“**c)** Necesidades de asociación o aceptación: En tanto que seres sociales, los individuos experimentan la necesidad de pertenencia, de ser aceptados por los demás”. (Citado por Vasquez,2007).

“**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”. (Citado por Vasquez,2007).

“**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”. (Citado por Vasquez,2007)

“Herzberg reformula la teoría de Maslow en dos tipos de factores laborales que actúan de manera diferente en la motivación de los trabajadores” (Citado por Vasquez,2007):

Teoría Bifactorial de Herzberg

Frederick Herzberg formuló, la llamada teoría de los dos factores para explicar mejor el comportamiento de las personas en situaciones de trabajo. Herzberg consideraba que la relación de un individuo con su trabajo es fundamental y que su actitud hacia el trabajo puede determinar su éxito o fracaso, Herzberg investigó la pregunta, ¿qué espera la gente de su trabajo? Y pidió a las personas que describieran situaciones en detalle en las que se sintieran excepcionalmente bien o mal sobre sus puestos. Después estas preguntas se tabularon y clasificaron. A partir del análisis de las respuestas, Herzberg plantea la existencia de dos factores que orientan el comportamiento de las personas:

El “primer grupo se denomina de mantenimiento” (Citado por Vasquez,2007), higiénicos, “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”. (Citado por Vasquez,2007).

“En el segundo grupo, ciertos satisfactores y por lo tanto motivadores relacionados todos ellos con el contenido del trabajo, entre ellos

s e encuentran el logro, el reconocimiento el trabajo interesante, el avance y crecimiento laboral”. (Citado por Vasquez,2007).”

“De” acuerdo con “Herzberg” (Citado por Vasquez,2007) (27), los factores que conducen a la satisfacción en el trabajo son independientes y diferentes de los que conducen al descontento en el trabajo. Por lo tanto, los administradores que buscan eliminar factores que crean el descontento en el trabajo pueden traer armonía, pero no necesariamente motivación. Estos administradores sólo apaciguan su fuerza laboral en lugar de motivarla. Debido a que no motivan a los empleados, los factores que eliminan el descontento en el trabajo fueron caracterizados por Herzberg como Factores de Higiene (factores que eliminan la insatisfacción). Cuando estos factores son adecuados, las personas no estarán descontentas; sin embargo, tampoco estarán satisfechas. Para motivar a las personas en su puesto, Herzberg sugirió poner énfasis en los motivadores (factores que aumentan la satisfacción por el trabajo).

Para Herzberg satisfacción e insatisfacción son dos dimensiones diferentes, y no los polos opuestos de una misma cosa. Hay que subrayar que el énfasis de Herzberg está en modificar el contenido mismo de las tareas, como fuente de la satisfacción laboral.

En otros términos, la teoría de los dos factores de Herzberg afirma que:

La satisfacción en el cargo es función del contenido o de las actividades retadoras y estimulantes del cargo que la persona desempeña: son los factores motivacionales o de satisfacción.

La insatisfacción en el cargo es función del contexto, es decir, del ambiente de trabajo, del salario, de los beneficios recibidos, de la supervisión, de los compañeros y del contexto general que rodea el cargo ocupado: son los factores higiénicos o de insatisfacción.

Para Herzberg (27), la estrategia de desarrollo organizacional más adecuada y el medio para proporcionar motivación continua en el trabajo, es la reorganización que él denomina enriquecimiento de tareas, también llamado enriquecimiento del cargo (jobenrichment), el cual consiste en la constante sustitución de las tareas más simples y elementales del cargo por tareas más complejas, que ofrezcan condiciones de desafío y de satisfacción profesional, para que de esta manera el empleado pueda continuar con su crecimiento individual. Así, el enriquecimiento de tareas depende del desarrollo de cada individuo y debe hacerse de acuerdo con sus características personales.

El enriquecimiento de tareas puede hacerse vertical (eliminación de tareas más simples y elementales, y adición de tareas más complejas) u horizontalmente (eliminación de tareas relacionadas con ciertas actividades y adición de otras tareas diferentes, pero en el mismo nivel de dificultad).

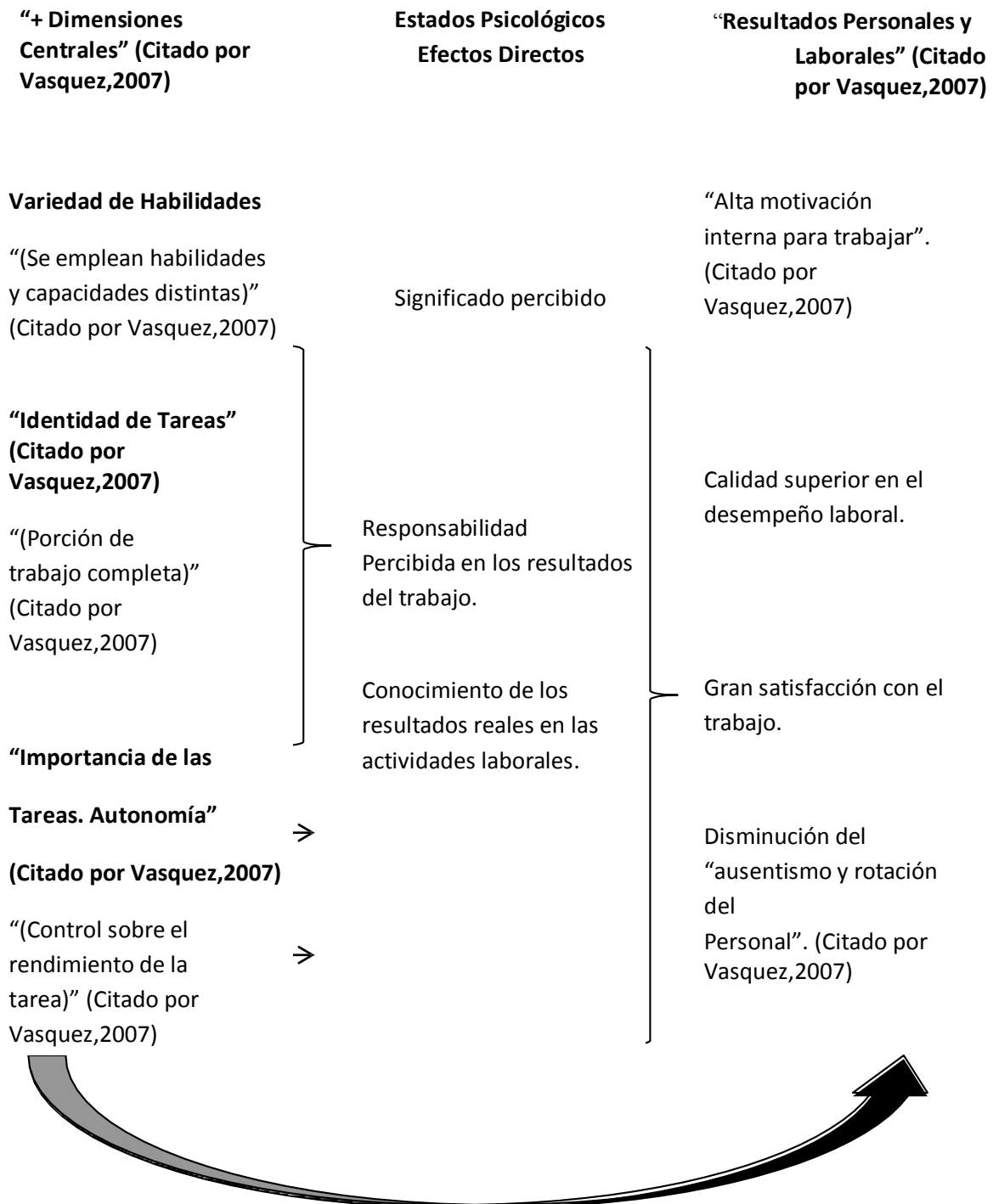
FACTORES MOTIVACIONALES (De satisfacción)	FACTORES HIGIENICOS (De insatisfacción)
Contenido del cargo (cómo se siente el individuo en relación con su CARGO)	Contexto del cargo (cómo se siente el individuo en relación con su EMPRESA).
1. El trabajo en sí. 2. Realización. 3. Reconocimiento. 4. Progreso profesional 5. Responsabilidad.	1. Las condiciones de trabajo. 2. Administración de la empresa. 3. Salario. 4. Relaciones con el supervisor. 5. Beneficios y servicios sociales.

Según Herzberg (27), el enriquecimiento de tareas trae efectos altamente deseables, como el aumento de la motivación y de la productividad, la reducción del ausentismo (fallas y atrasos en el servicio) y la reducción de

la rotación del personal (retiros de empleados). No obstante, algunos críticos de ese sistema anotan una serie de efectos indeseables, como el aumento de la ansiedad por el constante enfrentamiento con tareas nuevas y diferentes, principalmente cuando no son exitosas las primeras experiencias; aumento del conflicto entre las expectativas personales y los resultados de su trabajo en las nuevas tareas enriquecidas; sentimientos de explotación cuando la empresa no acompaña el enriquecimiento de tareas con el aumento de la remuneración; reducción de las relaciones interpersonales, dada la mayor dedicación a las tareas enriquecida.

“Partiendo de los trabajos de Herzberg, Hackman y Oldham” (Citado por Vasquez,2007) (26), “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”. (Citado por Vasquez,2007).

**“Modelo de las Características de un Trabajo para la Motivación Laboral”
(Citado por Vasquez,2007)**



“Se fortalece la necesidad de crecimiento del individuo”. (Citado por Vasquez,2007)

Fuente: Comportamiento Humano en el Trabajo. David Keith. 2003.

“Las dimensiones laborales son” (Citado por Vasquez,2007):

“Variedad de la” (Citado por Vasquez,2007) función: “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”. (Citado por Vasquez,2007).

“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”. (Citado por Vasquez,2007).

“Identidad de” (Citado por Vasquez,2007) función. “Denota la unidad de un puesto, esto es, hacer una tarea de principio a fin con un resultado visible”. (Citado por Vasquez,2007)

“Importancia de” (Citado por Vasquez,2007) función: “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”. (Citado por Vasquez,2007).

“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”. (Citado por Vasquez,2007) Para Hellriegel (28), la retroalimentación “puede provenir directamente del trabajo mismo (retroalimentación de tarea) o ser proporcionado de manera verbal por jefes de servicio, ejecutivos y gerentes”. (Citado por Vasquez,2007).

“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”. (Citado por Vasquez,2007).

“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”. (Citado por Vasquez,2007).

“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”. (Citado por Vasquez,2007) (3).

“No obstante, Hackman y Oldham” (Citado por Vasquez,2007) (26), “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)”. (Citado por Vasquez,2007).

“Todas estas teorías conforman las principales explicaciones para comprender como se puede motivar a un trabajador para que realice de manera eficiente su trabajo”. (Citado por Vasquez,2007)

“Motivación en” (Citado por Vasquez,2007) las Teorías de Enfermería

Se considero relevante contemplar algunas teoristas de enfermería ya que algunos conceptos guardan relación entre sus definiciones y la aplicabilidad al contexto del clima laboral hospitalario.

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

Por su parte Virginia Henderson (1955), definió enfermería en términos funcionales, planteo que la única función de enfermería era ayudar al individuo sano o enfermo en las actividades que contribuyan a recuperar su salud y al moribundo a una muerte tranquila. También subrayo que la enfermera puede actuar independientemente.

Marilyn Anne Ray, en su teoría de la Atención Burocrática indica que múltiples entradas en el sistema están interconectadas con el cuidado en el conjunto de la cultura de la organización En esta teoría Ray compara las estructuras políticas, legales, económicas, educativas, fisiológicas, socioculturales y tecnológicas de los cuidados sanitarios con el orden explicito y el cuidado espiritual ético con el orden implícito.

Los principales conceptos de esta teoría:

Cuidado: Se define como un proceso racional transcultural complejo asentado en un contexto ético y espiritual El cuidado se produce en una cultura o en una sociedad incluyendo la cultura personal, organizativa del hospital y la cultura global, lo cual es congruente con la motivación y satisfacción laboral ya que estos están influidos por estos factores.

Factores socio culturales: Son ejemplos la etnicidad, la estructura familiar, la relación con los amigos, la comunicación, el conocimiento de las interrelaciones, y las estructuras de la comunidad y sociedad.

Factores Legales: se relacionan con el cuidado responsabilidad, reglas y principios que guían los comportamientos como políticas y procedimientos, consentimiento informado derechos del cliente y de los profesionales.

Factores tecnológicos: Incluyen recursos no humanos como la utilización de aparatos para mantener el bienestar fisiológico del paciente, agentes farmacológicos y el conocimiento y la habilidad necesarios para utilizar estos recursos.

Factores Económicos: Relacionados con el cuidado incluyen dinero, presupuestos limitaciones y directrices impuestas por la organización del cuidado y en general la designación de recursos humanos y materiales escasos para mantener la viabilidad económica de la organización.

Factores Políticos: Estos factores y la estructura de poder de la administración sanitaria influyen en cómo se ve la enfermería en la asistencia sanitaria, lo que incluye patrones de comunicación y toma de decisiones en la organización, las funciones y la estratificación por género, actividades sindicales, la utilización del poder el prestigio, y el privilegio y en general la competición por unos recursos humanos y materiales escaso (29).

La motivación de la enfermera según Henderson se ubica en el contexto de la motivación intrínseca al igual que Nightingale. En una oportunidad Virginia Henderson expreso que la gente se quejaba, pero no actuaba independientemente. Si nos ubicamos en el contexto salud, se puede apreciar que el personal de enfermería vive en una constante queja, reprocha el

ambiente en que se desenvuelve entonces ¿qué pasa que no actúan de manera independiente? ¿porque tanta queja y nada que actúan?

La teoría de Ray centra el significado del cuidado dependiendo de sus estructuras (socioculturales, educativas políticas, económicas, físicas, tecnológicas, legales, políticas en un contexto determinado) intenta averiguar cómo se puede o deben tomar decisiones justas que faciliten la elección del bien común el cual es un factor importante del clima organizacional.

“Importancia de La Motivación Laboral en Salud” (Citado por Vasquez,2007)

La “importancia de la motivación laboral en salud 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”. (Citado por Vasquez,2007).

“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.”. (Citado por Vasquez,2007).

“Factores Determinantes de La Motivación” (Citado por Vasquez,2007)

“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”. (Citado por Vasquez,2007)

“1. Factores determinantes individuales” (Citado por Vasquez,2007)

“Existen dos dimensiones de la motivación para el trabajo al nivel individual. Primero, las metas de la persona y las de la organización deben ser compatibles entre sí, lo que a veces se denomina el componente lo haré de la motivación”. (Citado por Vasquez,2007).

“En segundo lugar, los trabajadores necesitan percibir que son capaces de realizar sus tareas, lo que a veces se denomina el componente lo puedo hacer" de la motivación”. (Citado por Vasquez,2007).

“Las metas individuales de los trabajadores, el concepto de sí mismo, como también las expectativas y la experiencia de resultados son factores determinantes e importantes de la motivación para el trabajo a nivel individual”. (Citado por Vasquez,2007).

“2. Factores institucionales” (Citado por Vasquez,2007)

“El papel de una organización en motivar a sus trabajadores consiste en esbozar y comunicar las metas institucionales, proporcionar los procesos y recursos para lograrlas, asegurar la retroalimentación respecto al desempeño, así como desarrollar habilidades en el personal. Se destacan los diversos canales a través de los cuales los factores institucionales afectan la motivación laboral”. (Citado por Vasquez,2007).

“Esfuerzos por aumentar la competencia laboral”
(Citado por Vasquez,2007).

“Provisión de recursos y procesos” (Citado por Vasquez,2007)

“Retroalimentación o consecuencias relacionadas con el
de s e m p e ñ o laboral” (Citado por Vasquez,2007).

“Aspectos más indirectos como cultura laboral”.
(Citado por Vasquez,2007)

“3. Influencias culturales y de clientes” (Citado por Vasquez,2007)

“En las organizaciones que prestan servicios, la cultura social también afecta a los trabajadores a través de sus interacciones con los clientes. La inserción social de los trabajadores, o la medida en que se identifiquen con la comunidad que atienden y se sientan parte de ella, afecta su motivación para proporcionar un buen servicio y su deseo de ser apreciados por sus clientes. En casos en que existe una relación social entre el paciente y el trabajador, es posible que los proveedores se sientan motivados a dar un tratamiento más educado y empático”. (Citado por Vasquez,2007)

“Satisfacción Laboral” (Citado por Vasquez,2007)

“La satisfacción laboral una de las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional. Ello ocupa un lugar central en las investigaciones desde que Robert” (Citado por Vasquez,2007) Hopock “publicó el libro Job” (Citado por Vasquez,2007) Satisfacción “en 1935”. (Citado por Vasquez,2007).

“Dos razones parecen explicar ese gran interés por los investigadores” (Citado por Vasquez,2007):

✓ “ Es uno de” (Citado por Vasquez,2007) los “resultados humanos en el trabajo más importante”. (Citado por Vasquez,2007)

✓ “ Siempre ha estado implícitamente o explícitamente, asociado al desempeño; lo que equivale a esperar que los trabajadores más satisfechos sean también los más productivos”. (Citado por Vasquez,2007)

“Se entiende como satisfacción laboral” (Citado por Vasquez,2007) el resultado de varias actitudes que tiene un “trabajador hacia su empleo” (Citado por Vasquez,2007) sobre “factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.” (Citado por Vasquez,2007) (1).

“Las actitudes de una persona hacia su propio empleo reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto y expectativas acerca de experiencias

futuras. Existen innumerables definiciones por lo que se puede categorizarlas dos perspectivas” (Citado por Vasquez,2007):

- “1. Definen el concepto de Satisfacción Laboral como una actitud generalizada en relación al trabajo” (Citado por Vasquez,2007) (26), “Beer (1964) Salancik y Pfeffer (1977)” (Citado por Vasquez,2007) Harpay “(1983), atendiendo a tres componentes cognitiva (pensamientos o evaluación del objeto de acuerdo con el conocimiento), afectivas (sentimientos, emociones positivas o negativas), comportamental (predisposiciones de comportamientos de intención con relación al objeto)”. (Citado por Vasquez,2007).

2. Un segundo grupo de autores (26), Critter (1968) Smith,Kendall (1969) Newstron y Davies(1993) se refieren a la satisfacción laboral como un estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas Se destaca la evolución de los conceptos que a continuación se detallan:

<i>“Satisfacción en el trabajo: Definiciones conceptuales (Citado por Vasquez,2007)”</i>	<i>Autores</i>	<i>Año</i>	<i>Perspectiva”</i>
“Sentimientos o respuestas afectivas relativamente” (Citado por Vasquez,2007) a aspectos específicos de la situación laboral	SMITH, KENDALL y HULLIN	1969	Satisfacción como, estado emocional al sentimientos o respuestas afectivas con relación trabajo
“Un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto o como la respuesta afectiva de una persona a su propio trabajo” (Citado por Vasquez,2007)	LOCKE	1976	
“Estado afectivo, en el sentido del gustar o no en términos generales, de una determinada situación relacionada con su trabajo” (Citado por Vasquez,2007)	CRITES	1969	
“Orientación afectiva positiva para el” (Citado por Vasquez,2007) empleo	PRICE Y MULLER	1986	
“Respuesta emocional o afectiva con relación al trabajo	MUCHINSKY	1996	
Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorable resultante de la forma como los empleados consideran su trabajo”. (Citado por Vasquez,2007)	NEWSTRON y DAVIS	1993	

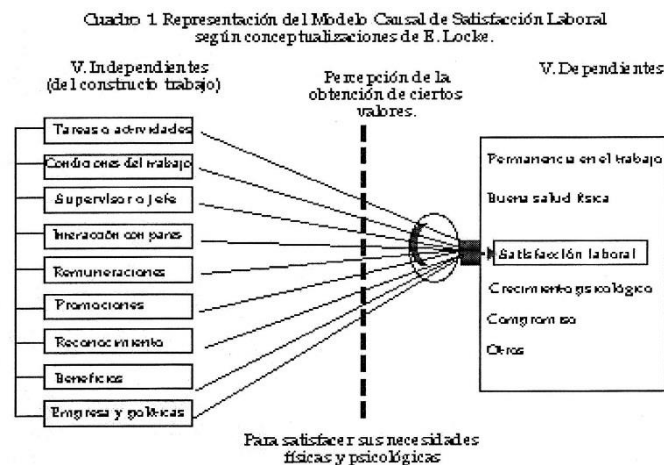
“Fuente: Programa de” (Citado por Vasquez,2007) DoctoratQualitat “y” (Citado por Vasquez,2007) Procesos “de” (Citado por Vasquez,2007) Innovación “Educativa (Tesis Doctoral)”. (Citado por Vasquez,2007)

“Existen varias teorías que tratan de explicar la, satisfacción en el trabajo entre ellos tenemos” (Citado por Vasquez,2007):

1. “Teoría De La Discrepancia”. (Citado por Vasquez,2007)

Kenneth (30), manifiesta que para Lookela “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”. (Citado por Vasquez,2007)

Looke, “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”. (Citado por Vasquez,2007)



Fuente Satisfacción Laboral de las Mujeres de una Universidad en Concepción, Chile, Paravic, 1998.

“Por lo tanto, la satisfacción de los trabajadores de las instituciones sanitarias es un elemento que forma parte de la definición de la calidad de la atención prestada, al medir la satisfacción laboral se está comprobando la calidad de la organización de sus servicios internos” (Citado por Vasquez,2007) (4).

“Factores Determinantes de La Satisfacción Laboral” (Citado por Vasquez,2007)

“Las Condiciones Físicas y/o Materiales

Los elementos materiales o de infraestructura son definidos como medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y como un indicador de la eficiencia y el desempeño. Dentro de las condiciones físicas se considera el confort, está dado por las condiciones de comodidad que se ofrece en un establecimiento de salud como: la ventilación e iluminación, la limpieza y orden de los ambientes, etc.”. (Citado por Vasquez,2007)

“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” (Citado por Vasquez,2007). (2). Así mismo Fernández B, Paravic T(8), refieren que Salvo en “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”. (Citado por Vasquez,2007).

“Según el Art. 11 inciso d de la Ley del enfermero peruano, la enfermera debe contar con” (Citado por Vasquez,2007) un “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”. (Citado por Vasquez,2007). (23).

“Beneficios Laborales y Remunerativos” (Citado por Vasquez,2007)

“La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.), es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; son símbolos del "status", significan reconocimiento y seguridad; proporcionan mayor libertad en la vida humana; y, por medio de ellos se pueden adquirir otros valores”. (Citado por Vasquez,2007)

Gonzales M, Olivares S (26), refiere que “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. Sí las recompensas son justas y equitativas entonces se” (Citado por Vasquez,2007) desarrollara “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”. (Citado por Vasquez,2007).

“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”. (Citado por Vasquez,2007).

“Políticas Administrativas” (Citado por Vasquez,2007)

“Las políticas son el grado de acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral, asociada directamente con el trabajador constituyen medios para alcanzar las metas u objetivos”. (Citado por Vasquez,2007)

“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”. (Citado por Vasquez,2007).

“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”. (Citado por Vasquez,2007).

“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”. (Citado por Vasquez,2007).

“Relación con la Autoridad”

Palma S (6), define este punto como la apreciación valorativa que realiza el “con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas, siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto”. (Citado por Vasquez,2007).

“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” (Citado por Vasquez,2007) (2). “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”. (Citado por Vasquez,2007) (27).

Kenneth W (30), refiere que de “acuerdo con House y Desseley 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”. (Citado por Vasquez,2007)

“Es por ello que” (Citado por Vasquez,2007) Fernández B,Paravic T (8), reporta que “Krichkaew en Tailandia encontró que los estilos participativos de dirección o supervisión hacen que las enfermeras tengan un nivel más alto de satisfacción”. (Citado por Vasquez,2007).

“Relaciones Interpersonales” (Citado por Vasquez,2007)

“Se refiere a la Interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios”. (Citado por Vasquez,2007).

“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”. (Citado por Vasquez,2007)

“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”. (Citado por Vasquez,2007)

“Los equipos trabajan mejor cuando” (Citado por Vasquez,2007):

- “ 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”. (Citado por Vasquez,2007)

“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”. (Citado por Vasquez,2007).

“Realización Personal” (Citado por Vasquez,2007)

“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”. (Citado por Vasquez,2007)

“...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” (Citado por Vasquez,2007) (27).

“El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo. Las responsabilidades que debe tener son” (Citado por Vasquez,2007):

“El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo. Las responsabilidades que debe tener son” (Citado por Vasquez,2007):

- “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”. (Citado por Vasquez,2007)

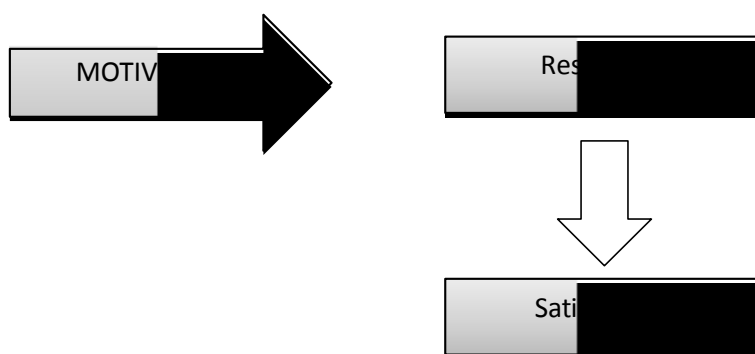
“Desempeño de Tareas” (Citado por Vasquez,2007)

“Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de

habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones; por otro lado, el desempeño es, la aptitud o capacidad para desarrollar completamente los deberes u obligaciones inherentes a un cargo con responsabilidad durante la realización de una actividad o tarea en el ejercicio de su profesión. Por lo tanto, en el desempeño del trabajo, no solo se necesita de las habilidades, destrezas, conocimientos, etc.; requeridos para la correcta ejecución de una determinada tarea, también es fundamental y necesaria la intervención de otros conceptos como el interés, la voluntad y la intención de realizar el trabajo”. (Citado por Vasquez,2007)

“Relación entre Motivación y Satisfacción Laboral en el Profesional De Enfermería” (Citado por Vasquez,2007)

“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” (Citado por Vasquez,2007). Según Koonz (22), la “motivación implica un impulso hacia un resultado, mientras que la satisfacción es el resultado ya experimentado”. (Citado por Vasquez,2007)



“Manifestaciones de Insatisfacción” (Citado por Vasquez,2007)

“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”
(Citado por Vasquez,2007):

“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”. (Citado por Vasquez,2007)

“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” (Citado por Vasquez,2007) "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”. (Citado por Vasquez,2007).

“La conducta en cuanto al abandono y la negligencia abarca las variables del rendimiento: Productividad, ausentismo y rotación”. (Citado por Vasquez,2007)

“Importancia de la Satisfacción Laboral” (Citado por Vasquez,2007)

“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” (Citado por Vasquez,2007):

“1. Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más”. (Citado por Vasquez,2007)

“2. Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica”. (Citado por Vasquez,2007)

“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”. (Citado por Vasquez,2007).

4. Para Robbins (2), “ 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”. (Citado por Vasquez,2007).

“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”. (Citado por Vasquez,2007)

2.3.-“HIPOTESIS” (Citado por Vasquez,2007)

“Las hipótesis planteadas para el presente estudio” (Citado por Vasquez,2007) están dadas “por” (Citado por Vasquez,2007):

“Ho: No existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital” (Citado por Vasquez,2007) de Sullana,2014.

H1: “Existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital” (Citado por Vasquez,2007) de Sullana,2014.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de la Investigación.

La presente investigación es:

De tipo descriptivo, porque va a recoger información y describir la realidad del fenómeno en estudio.

De corte transversal, porque se recolectará datos en un solo momento y tiempo único.

Correlacional porque establecerá la relación o grado de asociación que existe entre las variables en estudio en un contexto particular (31).

3.2. Población Muestral

Estuvo conformada por todos los profesionales de enfermería que laboran en los diferentes servicios del Hospital de Sullana, el cual hacen un número de 111 profesionales. Se tomó a toda la población por ser en número menor a 130.

Unidad de análisis

Cada profesional de enfermería que formó parte de la población muestral y respondió a los criterios de la investigación.

Criterios de Inclusión

Licenciados de Enfermería que laboran en los diferentes servicios del Hospital de Sullana.

Licenciados de Enfermería que voluntariamente acepten participar del estudio.

Criterios de Exclusión:

Enfermeras que se encuentran de vacaciones o de licencia.

3.3. Definición y Operacionalización de variables

Vi : Nivel de motivación

Definición conceptual

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 individuos hacia la realización de objetivos esperados (24).

Vd: 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. (1).

3.4.1.- Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
NIVEL DE MOTIVACIÓN	Variedad	<p>✓ Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de funciones empleando una gran variedad de habilidades.</p> <p>✓ Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo.</p>

	<p style="text-align: center;">Identidad de la Función</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ El trabajo es bastante simple y repetitivo. ✓ Mi trabajo implica un número de funciones diferentes. ✓ Las demandas de mi trabajo son altamente rutinarias y predecibles. ✓ Completo una función de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables. ✓ Realizo contribuciones insignificantes al servicio o producto final. ✓ Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante todo el turno. ✓ Mi trabajo me da la
--	--	--

	<p>Retroalimentación del Desempeño</p>	<p>la oportunidad de participar en la toma de decisiones.</p> <p>✓ Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mis funciones.</p> <p>✓ Mi enfermera jefa me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando.</p> <p>✓ El trabajo por sí mismo me provee la información cuan bien lo estoy realizando.</p> <p>✓ El solo hecho de realizar el trabajo me da la oportunidad de deducir cuán bien lo estoy realizando.</p> <p>✓ Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuán bien estoy realizando mi trabajo.</p> <p>✓ Los supervisores nos hacen saber cuán bien</p>
--	--	---

<p style="text-align: center;">SATISFACCIÓN LABORAL</p>	<p style="text-align: center;">Condiciones Físicas y/o Confort</p>	<p>ellos piensan que lo estamos haciendo bien.</p> <p>✓ Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada.</p> <p>✓ La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis funciones</p> <p>✓ El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.)</p> <p>✓ La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.</p> <p>✓ En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.</p> <p>✓ Existen las comodidades para un buen desempeño de las funciones diarias (materiales y/o</p>
--	--	--

	<p>Desarrollo Personal</p>	<p>por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Me agrada trabajar con mis compañeros. ✓ Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo. ✓ La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo. ✓ Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. ✓ Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente. ✓ Disfruto de cada función que realizo en mi trabajo. ✓ Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo. ✓ Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente. ✓ Haciendo mi trabajo
--	----------------------------	---

		con mi enfermera jefe. ✓ La enfermera jefa valora el esfuerzo que hago en mi trabajo
--	--	---

3.4. Técnicas e Instrumentos de la recolección de datos:

Técnicas

En el presente trabajo de investigación se utilizará la encuesta para la aplicación de los instrumentos.

Instrumentos

En el presente trabajo de investigación se utilizarán 2 instrumentos para la recolección de datos que se detallan a continuación:

Instrumento N° 01

Escala de Lickert adaptado Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldharm aplicado por Carranza Lozano Rosa Elena que consta de 23 enunciados los que serán dirigidos al personal de enfermería con la finalidad de valorar la motivación. (Ver anexo N° 01)

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

Escala de Medición	Valor	
	Positivo	Negativo
✓ Siempre	5	1
✓ Casi siempre	4	2
✓ A veces	3	3
✓ Pocas veces	2	4
✓ Nunca	1	5

Instrumento N.º 02

Es un cuestionario tipo Lickert modificado el cual valorará la satisfacción laboral, cuya elaboración y validación ha sido realizada por Sonia Palma Carrillo para trabajadores de Lima Metropolitana aplicado por Carranza Lozano Rosa Elena el cual consta de 36 enunciados dirigido al Profesional de Enfermería. (Ver anexo N.º 02)

Para la medición de la variable satisfacción laboral se asignó el siguiente valor:

Escala de Medición	Valor	
Totalmente de acuerdo	5	Nivel Alto 144- 180
De acuerdo	4	
Ni de acuerdo ni desacuerdo	3	Nivel Medio 73- 108
Desacuerdo	2	Nivel Bajo (36 – 72)
Totalmente en desacuerdo	1	

Control de Calidad de los datos:

Los instrumentos aplicados fueron examinados con los criterios de validez y confiabilidad.

Validez externa:

Se aseguró la validez externa por juicio de expertos presentando el instrumento a tres (3) expertos en el área a investigar. La validez de un instrumento mide para lo que fue creado, los expertos que evaluaron los instrumentos le dieron mayor calidad y especificidad (31).

Validez Interna

Para realizar la validez interna se realizó ítem por ítem o ítem total a través de la prueba piloto aplicando el instrumento al 10% de la población muestral en estudio (31).

Confiabilidad

La confiabilidad de los instrumentos fue medida y garantizada mediante la prueba de Alpha de Crombach, que en el caso del instrumento de motivación este alcanzó un valor de ,825 y el instrumento de satisfacción laboral alcanzó un valor de ,910, lo cual refleja está muy bien hecho y es muy fiable.

La medida de confiabilidad mediante el alpha de Crombach asume que los ítems medidos en escala de Lickert mide un mismo constructo y que están altamente correlacionados, cuanto más cerca se encuentre el valor de alpha a 1 mayor es la consistencia de los ítems analizados.

Diversos autores evalúan el coeficiente de confiabilidad: Nunnally sugiere en investigación básica un coeficiente alpha de 0.8, Loo considera adecuado de 0.8 a más, Kaplan y Saccuzzo 0.7- 0.8 en investigación básica (31).

Los coeficientes obtenidos en ambos instrumentos arrojan valores aceptables lo cual significa que son muy confiables.

3.5. Procedimiento y análisis de los datos

Procedimiento para la Recolección de Datos:

Para la recolección de datos del presente trabajo de investigación se considero los siguientes aspectos:

Se informó y pidió consentimiento del personal asistencial de enfermería, haciendo hincapié que los datos recolectados y resultados obtenidos mediante su participación serían estrictamente confidenciales.

Se coordinó con el personal asistencial de enfermería su disponibilidad y el tiempo para la fecha de la aplicación de los dos instrumentos.

Se procedió a aplicar los instrumentos a cada participante.

Se realizó lectura del contenido o instrucciones de la escala y del cuestionario para llevar a cabo las respectivas entrevistas.

Los instrumentos fueron aplicados en un tiempo de 20 minutos, las respuestas fueron marcadas de manera personal y directa.

Análisis y Procesamiento de los Datos:

Luego de recolectados los datos, fueron procesados en el paquete estadístico SPSS/info/software versión 20, previa elaboración de la tabla de códigos y la tabla matriz de ambas variables: motivación y satisfacción laboral, con la finalidad de presentar los resultados en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación.

Para establecer la relación entre variables de estudio se utilizó la prueba de correlación de Pearson.

3.6. Consideraciones éticas

Durante la aplicación de los instrumentos se respetarán y cumplirán los criterios éticos de (32):

Principio de No Maleficencia.

Comprende sobre todo el no hacer daño, de esta manera los participantes no serán expuestos a un ambiente estresante ni perjudicial.

Principio de Beneficencia.

Permite buscar el bienestar de los participantes sin perjudicarlos.

Anonimato.

Se aplicará el cuestionario indicándole al profesional de enfermería que la investigación será anónima y que la información obtenida será solo para fines de la investigación.

Privacidad.

Toda la información obtenida se mantendrá en secreto y se evitará ser expuesta respetando la intimidad del participante.

Honestidad.

Se informará a los participantes los fines de la investigación, cuyos resultados se plasmarán en la presente información.

Consentimiento

Solo se trabajará con personal de enfermería que acepte voluntariamente participar en el presente estudio (Ver anexo N° 04).

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

Tabla N° 01

Nivel de motivación según la dimensión variedad, identidad, importancia, autonomía y retroalimentación de la función del profesional de enfermería en el Hospital de Sullana, 2014.

Dimensiones	Nivel de Motivación				TOTAL	
	Positivo		Negativo		F	%
	F	%	F	%		
Variedad de la función que desempeña	42	37,8	69	62,1	111	100
Autonomía para la realización de las funciones	62	55,8	49	44,1	111	100
Identidad de la función que desempeña	72	64,8	39	35,1	111	100
Importancia de la función	63	56,7	48	43,2	111	100
Retroalimentación	68	61,2	43	38,7	111	100
	61	54,9	50	45	111	100

Fuente: Escala de lickert sobre Motivación aplicada al profesional de enfermería del Hospital de Sullana 2014.

Gráfico N° 01

Nivel de motivación según la dimensión variedad, identidad, importancia, autonomía y retroalimentación de la función del profesional de enfermería en el Hospital de Sullana, 2014.

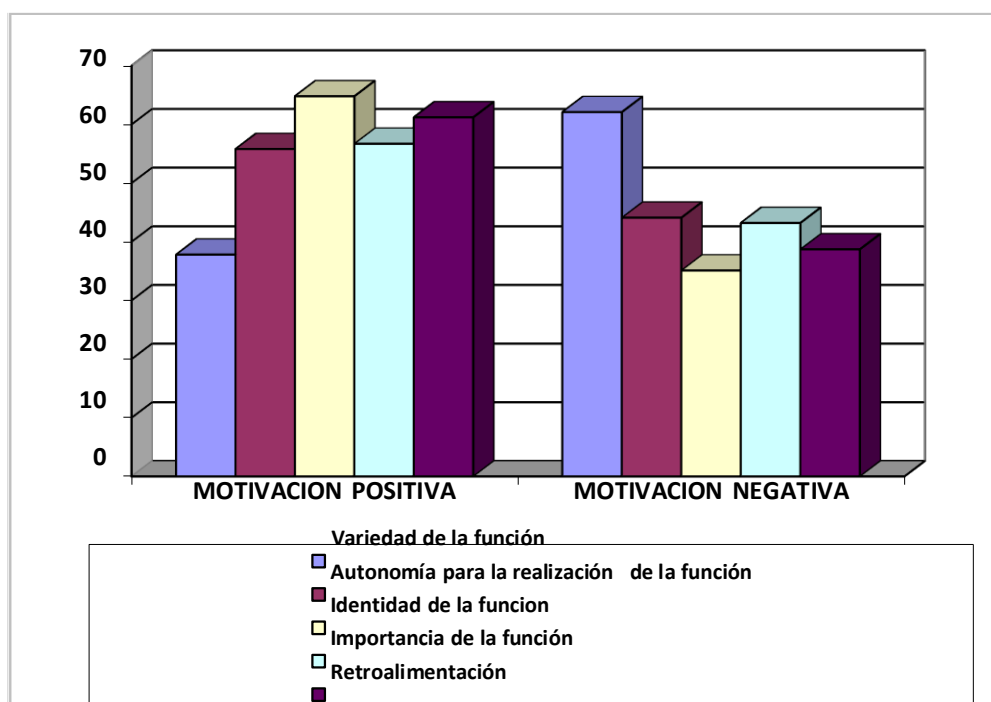


Tabla N° 02

Nivel de satisfacción laboral en los factores de condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de funciones y relación con la autoridad del profesional de enfermería en el Hospital de Sullana, 2014.

Dimensiones	NIVEL DE SATISFACCIÓN						TOTAL	
	ALTO		MEDIO		BAJO		F	%
	F	%	F	%	F	%		
Condiciones físicas y/o confort	21	18,9	26	23,4	64	57,6	111	100
Beneficios laborales y/o remunerativos	13	11,7	67	60,3	31	27,9	111	100
Políticas administrativas	61	54,9	33	29,7	17	15,3	111	100
Relaciones interpersonales	38	34,2	45	40,5	28	25,2	111	100
Desarrollo personal	57	51,3	37	33,3	17	15,3	111	100
Desempeño de funciones	72	64,8	19	17,1	20	18	111	100
Relación con la autoridad.	59	53,1	41	36,9	11	9,9	111	100
	46	41,4	38	34,2	27	24,3	111	100

Fuente: Cuestionario tipo lickert sobre Satisfacción laboral aplicada al profesional de enfermería del Hospital de Sullana, 2014.

Grafico N° 02

Nivel de satisfacción laboral en los factores de condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de funciones y relación con la autoridad del profesional de enfermería en el Hospital de Sullana, 2014.

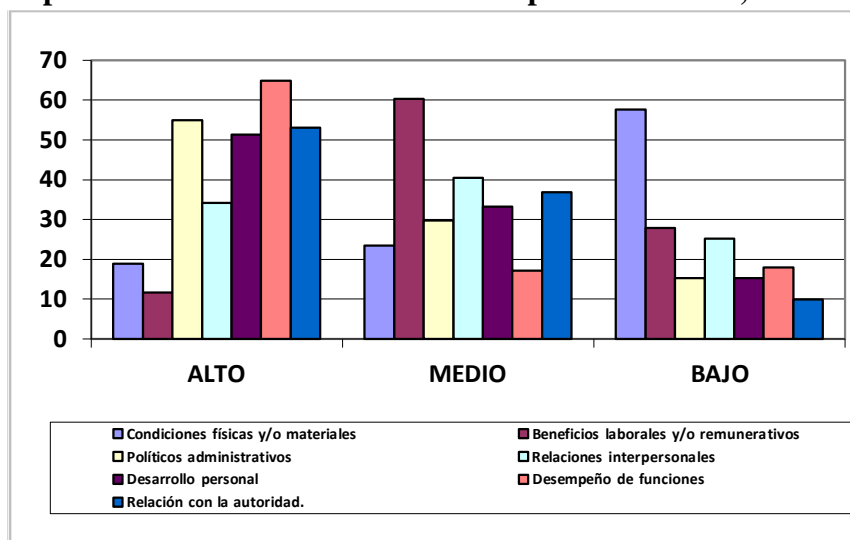


Tabla N.º 03

Correlación entre el Nivel de Motivación y la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital de Sullana, 2014

SOPORTE SPSS ver 20.0

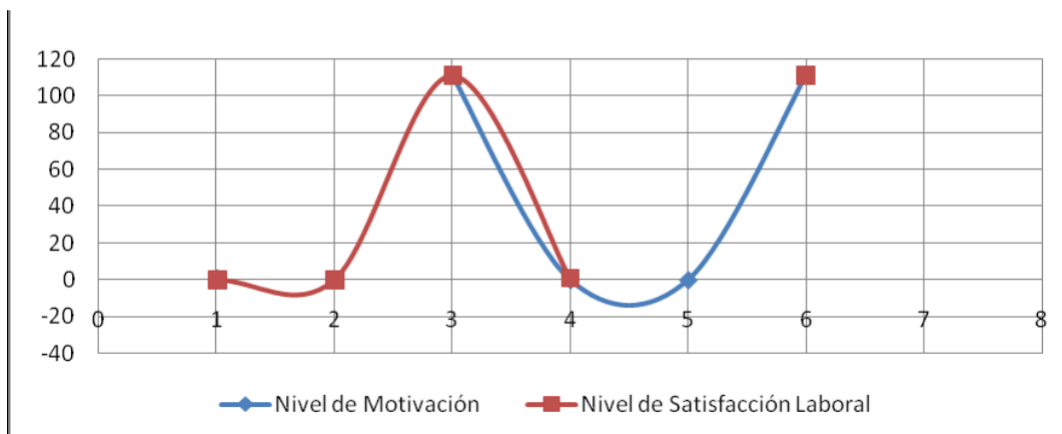
		Correlations	
		Nivel de Motivación	Nivel de Satisfacción Laboral
Nivel de Motivación	Pearson Correlación	1	,463**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	111	111
Nivel de Satisfacción Laboral	Pearson Correlación	,463**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	111	111

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

CONCLUSION: Existe una correlación no muy significativa (.463) entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Sullana.

Gráfico N.º 03

Correlación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Sullana, 2014.



4.2.- Análisis y Discusión de los Resultados

Para efectos de la investigación se sustituyo el término tareas por funciones a fin de adaptar las teorías administrativas, con la realidad de enfermería.

De la investigación realizada en el Hospital de Sullana referida al nivel de motivación y satisfacción laboral en el profesional de enfermería se derivan los siguientes resultados:

Tabla 01.

La motivación es una característica de la psicología humana. Es un proceso que ocasiona activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento del individuo hacia la realización de los objetivos esperados (24).

En este estudio el 54.9% equivalente a 61 enfermeros presenta un nivel de motivación positiva y el 45% equivalente a 50 enfermeros una motivación negativa. Este resultado guarda cierta similitud con lo encontrado por Vásquez S. (19), en su tesis nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral y el personal de enfermería en el Hospital Arzobispo Loayza, donde el nivel de motivación media alcanzó un 48%, el 27% alto y un 25% motivación baja. En este último porcentaje no hay similitud con lo encontrado en el Hospital de Sullana donde el nivel de posesión negativa alcanza el 45%

Egusquiza L (15) en su estudio motivación y nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de infectología y neumología del Instituto Salud del Niño encontró que el mayor porcentaje de enfermeros 50% se siente poco motivados, el 30% no está motivado y solo un 20% motivados, los resultados no guardan similitud con el presente estudio, sin embargo, se hace necesario su mención.

La motivación en el contexto organizacional constituye uno de los temas centrales del comportamiento y a su vez un tema de investigación para analistas de la conducta humana como de las organizaciones.

La motivación laboral no se presenta como un proceso aislado, sino que se presenta a temas administrativos como salarios, incentivos, promociones, diseños del puesto, etc. (26).

En el Hospital de Sullana, el porcentaje entre el nivel de motivación positiva y negativa son casi similares, no hay mucha diferencia significativa entre ambos. La población muestra con motivación positiva refirió que en su quehacer diario tiene autonomía en su actuar aplicando sus conocimientos, su trabajo es interesante cada paciente es único y diferente, muchas veces reciben el reconocimiento de su labor al finalizar su turno por parte del paciente, familiares o del mismo jefe inmediato lo que acrecenta su motivación. El personal con motivación negativa manifestó monotonía en su trabajo diario, observaciones por parte de la coordinadora de servicio en sus turnos o del jefe de servicio, mermando su disposición acrecentando su descontento.

Partiendo de los trabajos de Herzberg (27), Hackman y Oldham elabora un modelo de las características del trabajo en el que establecen cinco dimensiones laborales medulares: variedad, identidad de la tarea, autonomía, importancia y retroalimentación, coincidiendo con las dimensiones descritas en la presente investigación.

Respecto a la dimensión **identidad de la función que desempeña** alcanzó el porcentaje más alto 64.8% en el nivel de la motivación positiva, este porcentaje explica que los profesionales de enfermería del Hospital de Sullana perciben como importantes los resultados que logran a través de su trabajo y las oportunidades que este le ofrece para consolidar el apoyo hacia el paciente y familia, así también considera por su trabajo es bien organizado lo que favorece un trabajo continuo. Estos resultados coinciden con los encontrados por Vásquez S. (19), donde la dimensión sobre identidad muestra significativamente niveles de motivación media.

La identidad de la función denota la unidad de un puesto esto es hacer las funciones de principio a fin como un resultado visible, en esta dimensión

entran a tallar factores determinantes individuales como es la compatibilidad de metas en la persona y en la organización lo que se denomina “lo haré”, en la perfección del trabajador que es capaz de realizar su función, lo que se denomina “lo puedo hacer”. Los enfermeros del estudio, manifestaron que la atención que brindan a sus pacientes mejora la condición del mismo a corto y mediano plazo.

La retroalimentación es la segunda dimensión con un porcentaje alto 61.2%. Los resultados encontrados por Vásquez S (19), sitúan a esta dimensión en el nivel de motivación baja no consiguiendo con la presente investigación.

La retroalimentación proporciona información clara y directa a los trabajadores sobre la eficacia de su rendimiento. Hellriegel (28), refiere que esta puede provenir directamente del trabajo mismo (retroalimentación de tarea) o ser proporcionada por los jefes de servicio. La población muestral con motivación positiva manifestó que, si recibe información por parte del jefe inmediato sobre sus potencialidades y/o debilidades, así como capacitaciones programadas en servicio, esta dimensión guarda relación con la supervisión como instrumento para evaluar la calidad de atención brindada al usuario estableciendo una relación de asesoría enseñanza y capacitación.

En el nivel de motivación negativa la dimensión **variedad de la función que desempeña** obtuvo el porcentaje más alto 62.1%, este resultado muestra similitud con lo encontrado por Vásquez S. (19), donde esta dimensión se encuentra dentro del nivel de motivación baja. La variedad de la función constituye una dimensión central que permite que los empleados realicen operaciones diferentes que suelen requerir habilidades también distintas.

En el Hospital, los enfermeros del estudio indican que su trabajo muchas veces es bastante simple y repetitivo lo que lleva la monotonía y rutina y por

ende a la fatiga. Esta respuesta es repetitiva en los servicios de hospitalización no así en los servicios de áreas críticas y se explica por la larga estancia hospitalaria de los pacientes, no así en los servicios críticos donde la condición del paciente es inestable y por lo tanto cambiante.

Autonomía para la realización de las funciones. Es la segunda dimensión que destaca en la motivación negativa, esta dimensión no coincide por lo encontrado por Vásquez S (19), donde se ubica en la motivación media.

La autonomía laboral permite a un trabajador tener libertad e independencia para programar su trabajo, tomar decisiones, así como el método para la realización de sus actividades. Para Hackman y Oldham (26), la autonomía es un factor importante de las características del puesto ya que conlleva a responsabilizarse por los resultados de su trabajo.

En el Hospital se observó que el personal muchas veces no fundamenta su actuar frente a situaciones, restándole independencia frente a otros profesionales, generalmente se observó en el personal nuevo contratado que esta adaptándose al servicio.

Tabla 02.

La satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables resultantes de como los empleados consideran su trabajo (3).

En el presente estudio se encontró que el 41.4% presentó un nivel de satisfacción alto, el 34.2% medio y el 24.3% un nivel de satisfacción bajo.

A nivel internacional estudios similares coinciden con los resultados mencionados así tenemos a Fernández B, Paravic T (8), en su estudio titulado nivel de satisfacción laboral en enfermeras y hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción encontraron que los enfermeros de los servicios privados presentan un mayor nivel de satisfacción laboral que la de los servicios públicos. Así mismo Rosero A, Ramírez Y (10), en su estudio satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en unidades

de cuidados críticos en Instituciones prestadoras de salud encontraron que el tipo de contratación no afecta de forma significativa los niveles de satisfacción laboral en los enfermeros.

A nivel nacional se encontró similitud con los estudios mencionados a continuación: Vásquez S (19), encontró que el 54% presenta un nivel de satisfacción media, el 25% alta y el 21% baja.

Eguzquiza L (15), encontró que en relación a la satisfacción laboral el 40% no está satisfecho, el 35% ligeramente satisfecho, el 15% satisfecho y un 10% muy satisfecho. Gonzales D, et al. (20), en su estudio factores determinantes de la satisfacción en el trabajo de las enfermeras comunitarias de la DISA V Lima concluyó que los enfermeros se encuentran medianamente satisfechos, considerando los factores determinantes de la satisfacción en el estudio.

Para Robbins S (2), la satisfacción laboral es un buen predictor de adherencia a la empresa mejora la vida dentro del lugar de trabajo e incluye en el entorno familiar y social. Así mismo la satisfacción de los trabajadores de instituciones sanitarias mide la calidad de atención de la organización y de sus servicios internos (4).

Con respecto a las dimensiones estudiadas en el presente estudio destacan en el nivel de satisfacción alto: **Desempeño de funciones** con el porcentaje más alto 64.8% existiendo similitud con lo encontrado por Vásquez S (19), donde esta dimensión alcanza el porcentaje más alto (71%) dentro de la satisfacción media. El desempeño de funciones es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones, y se concreten las actividades que va a realizar el enfermero para mantener y recuperar las necesidades del individuo deteriorada por un proceso patológico. La práctica de enfermería va más allá del cumplimiento de múltiples funciones rutinarias, requiere de recursos intelectuales, intuición para tomar decisiones y realizar acciones

pensadas y reflexionadas que respondan a las necesidades particulares de las personas. Las enfermeras del estudio refieren que pese a la demanda de pacientes hacen esfuerzos para mantener la calidad de sus servicios.

En el nivel de satisfacción media, destaca la dimensión **de beneficios laborales y/o remunerativos** con un porcentaje del 60.3% estos resultados coinciden con el encontrado por Vásquez S (19), donde esta dimensión obtuvo un porcentaje de 62.2%.

Otros estudios encontraron que el factor beneficios laborales es donde está más satisfecho el personal de enfermería así tenemos a Ramos N (16), que refiere que el grado de satisfacción en las enfermeras de las REDES Puno es de parcial insatisfacción en lo que respecta de beneficios laborales y/o remunerativos. Parra S, Paravic T (7), encontraron que la variable remuneración y promociones priman una gran insatisfacción también refieren que el factor remuneración es aquel en que se encuentran más insatisfacción los enfermeros de hospitales públicos y privados. Ponce G, Ponce J, Lugo I (9), encontraron altos niveles de insatisfacción en la variable remuneración.

Toda persona que trabaja tiene derecho a que se compense la labor realizada. La compensación es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de compensación satisfacen una serie de actividades fisiológicas del individuo, significa seguridad y proporciona mayor libertad en la vida humana.

El dinero adquiere valor para la persona en la medida que este le sirva para adquirir aspectos como prestigio tranquilidad, seguridad etc. (26).

Esta situación se evidencia en los profesionales de enfermería, debido a la diversidad de modalidades laborales que confrontan a los enfermeros por las diferencias remunerativas de horas de trabajo.

En el caso de los enfermeros encuestados refieren estar medianamente satisfechos por el incremento salarial dado por el MINSA hace más o menos tres años atrás, sin embargo, en los beneficios que la ley estipula (áreas críticas de especialización, etc.) hay retraso en su pago lo que genera malestar tanto en enfermeras nombradas como contratadas.

En el nivel de satisfacción baja la dimensión **condiciones físicas y/o materiales** destaca con un porcentaje del 57.6% coincidiendo con lo encontrado por Fernando B, Paravic T (8), quienes refieren que esta dimensión es un factor de insatisfacción para los enfermeros del sector público principalmente. Jaramillo Y, Mendoza M (13), encontró que la mayoría de los encuestados están poco satisfecho con el ambiente físico de trabajo y el área de descanso, así como la bioseguridad por falta de material quirúrgico. Ramos N (16), llegó a la conclusión que existe parcial insatisfacción en las enfermeras de las Redes Puno lo que se refiere a condiciones físicas y/o materiales.

Los elementos materiales o de infraestructura son medios facilitadores para el desarrollo de las labores cotidianas y un indicador de la eficiencia y el desempeño. La influencia de esta dimensión en la satisfacción laboral se da por las características medioambientales en las que se realiza el trabajo como son iluminación, temperatura, ventilación, ruidos, ubicación y distribución de personas, ambientes y materiales.

Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por la comodidad personal como en lo que concierne a las facilidades para hacer bien su trabajo, prefieren los entornos limpios, seguros, cómodos con el mínimo de distracciones (2).

Según el artículo 11 inciso d de la Ley de Trabajo del Enfermero Peruano, el enfermero debe contar con un ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias

toxicas. Así mismo las condiciones de bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora (23).

Respecto a las enfermeras en estudio lo que más molesto y las tensiono fue el aseo, ventilación deficiente, malos olores, sumado a tener que trabajar con equipos y materiales deficientes así mismo expresan su descontento por no contar con ambientes amplios, debido a congestiónamiento de pacientes y familiares que dificultan brindar la atención. El Hospital tiene una antigüedad de más de 50 años por lo tanto los ambientes de los diferentes servicios fueron diseñados para una población menor y no se han hecho modificaciones drásticas, sino pequeñas ampliaciones que no solucionan el problema. El personal de enfermería no cuenta con un ambiente amplio para su descanso, en algunos servicios como emergencia o uci este ambiente no goza de privacidad, y sus servicios higiénicos son deficientes.

Tabla 03.

Los resultados analizados permitieron aplicar la correlación de persona fin de establecer el grado de relación entre ambas variables encontrándose que existe una correlación no muy significativa (,463)es decir que el nivel de motivación no depende mucho del grado de satisfacción laboral que los enfermeros poseen de su trabajo en el Hospital de Sullana, estos resultados no coinciden con los encontrados por Torres Z (18), y Vázquez S (19) , cuyos resultados si muestran correlación .

La motivación y la satisfacción laboral son dos elementos fundamentales en el ámbito de las organizaciones, aunque no siempre guardan relación. Frederic Herzberg en su teoría Bifactorial, refiere que los factores que conducen a la satisfacción en el trabajo son independientes y diferentes de los que conducen al descontento en el trabajo, por lo tanto, al eliminar los factores que crean descontento en el trabajo pueden traer armonía, pero no necesariamente motivación (27).

En el Hospital de Sullana, la motivación positiva del personal encuestado está centrada en las dimensiones medulares de los factores intrínsecos estas fortalecen la motivación interna del enfermero , en la satisfacción laboral son los factores extrínsecos donde los enfermeros destacan como mediano y bajamente insatisfechos, la relación de ambas variables coincide con lo expuesto por Herzberg quien refiere que un individuo motivado en su trabajo puede estar insatisfecho con algunos aspectos laborales.

Respecto a las hipótesis planteadas se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa es decir si existe relación, pero esta no es muy significativa.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

1. El profesional de enfermería del Hospital de Sullana posee un nivel de motivación positiva: poco menos de la mitad referido a la dimensión de identidad de la función, y retroalimentación. Un nivel de motivación negativa: un poco menos de la mitad y está referido en las dimensiones de variedad de la función. y autonomía
2. El profesional de enfermería del Hospital de Sullana posee un nivel de satisfacción alto: poco menos de la mitad y se encuentra organizado en torno a la dimensión de desempeño de funciones; medio y bajo: menos de la mitad destacando las dimensiones beneficios laborales y/o remunerativos y condiciones físicas y materiales. respectivamente.
3. Existe una relación no muy significativa entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital de Sullana.

5.2. Recomendaciones

- a. Promover desde la Dirección del Hospital la realización de talleres de evaluación de desempeño laboral, donde el personal de enfermería participe en conjunto en el diseño de un instrumento de evaluación en base a la realidad institucional.
- b. A las autoridades del Hospital que apliquen políticas administrativas justas y equitativas a través de la práctica del liderazgo transformador, que centre su atención en el desarrollo del capital humano.
- c. Al Departamento de Enfermería:
Generar en el personal de enfermería el interés por mejorar su desempeño a través de la programación de talleres y charlas de motivación laboral.

Utilizar la información del presente estudio para formular estrategias orientadas a trabajar las dimensiones que destacan en la motivación negativa, así como fortalecer la satisfacción laboral alta y mejorar la satisfacción baja.
- d. Al profesional de enfermería promover en ellos, el interés por la auto capacitación a través de talleres y charlas de actualización.
- e. Difundir los resultados de la presente investigación, para así motivar a la realización de futuras investigaciones, profundizando aspectos no mencionados en el presente estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Beer M. organizational size and job satisfaction. academy of management journal.1964;7:33-44.
2. Robbins S. Comportamiento organizacional conceptos: controversias y aplicaciones. 6ta ed. Mexico. edit prenyicemay hispanoamericana;2003.
3. Davis K, Newstrom J. Comportamiento humano en el trabajo. 10 ed. México. Mc Graw Hill; 1999.
4. Ministerio de salud. Encuesta de satisfacción laboral del personal de salud.2002.
5. Bobbio I, Ramos w. satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial medico y no medico de un hospital nacional de Lima Perú. Rev peruana de epidemiologia. agosto2010;14(2):133-138.
6. Palma S. Diagnóstico del Clima Organizacional en trabajadores dependientes de Lima metropolitana. Rev de investigación en psicología. 2000; 3 (1): 19 – 21.
7. Parra S,Paravic T. Satisfacción laboral en enfermeras que trabajan en el sistema de atención medica de urgencias (SAMU). Rev ciencia y enfermería. 2002;8(2):37-38.
8. Fernández B, Paravic T. Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales público y privado. Rev Ciencia y enfermería. 2003; 9 (2): 57 – 66.
9. Ponce J, Ponce G, Lugo I. satisfacción laboral del personal de enfermería de Gineco – Obstetricia del Instituto Mexicano de Seguro Social. Revista de enfermería del Instituto Mexicano de Seguro Social. 2009; 17 (2): 103 – 108.
10. Rosero A, Ramírez Y. satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en las unidades de cuidado critico en tres instituciones prestadoras de Salud Privadas de la ciudad de Bogotá Tesis para obtener el grado de Licenciatura. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia, Facultad de Enfermería; 2008.
11. Alba A, Salcedo A, Zarate R, Higuera F. satisfacción laboral del Personal de enfermería en el Hospital General de México. Rev. Enferm. IMSS.2008; 16 (3): 155 -160.
12. Ríos M, Godoy C. Satisfacción laboral en un colectivo de enfermería de urgencias del Hospital Universitario Morales Meseguer de Murcia. Rev Científica de la sociedad española de enfermería de urgencias y emergencias. 2008; 10 (2): 147 – 151.

13. Jaramillo Y, Mendoza M. Satisfacción laboral del enfermero en el servicio de medicina interna del Hospital Héctor Novel Joubert Tesis para obtener el grado de licenciado en enfermería. Bolívar Venezuela: Universidad del Oriente; 2010.
14. Arias M, Duran J, Galarza E. satisfacción laboral del personal de enfermería y factores asociados en los servicios de Clínica – Cirugía y Pediatría del Hospital José Carrasco Arteaga Tesis para obtener el grado de licenciado en enfermería. Cuenca: Universidad de Cuenca; 2014.
15. Egusquiza L. Motivación y nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de infectología y neumología del Instituto de Salud del Niño Tesis para obtener el grado de licenciado en enfermería. Lima – Perú: Universidad Particular José Cayetano Heredia; 2003.
16. Ramos N. Grados de satisfacción laboral de la enfermera en las unidades productivas de servicios de salud en Puno Tesis para obtener el grado de Magister en enfermería. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2003.
17. Ortiz N. Identidad Profesional y su relación con la satisfacción laboral en las enfermeras asistenciales nombradas que laboran en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza Tesis para obtener el grado de licenciado en enfermería. Lima Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2004.
18. Torres Z. Grado de relación entre la motivación al trabajo y su rendimiento laboral del profesional de enfermería del Hospital de Apoyo N° 2 de Yarinacocha. Rev científica avanzada en investigación. Universidad Nacional Hermilio Valdizan Huánuco. Enero - Dic. 2007; 1 (1): 17- 20.
19. Vásquez S. Nivel de Motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza Tesis para obtener el grado de licenciado en enfermería. Lima – Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2006.
20. Gonzales D, Loconi C, Sánchez V, Ochoa K. Determinantes de la satisfacción en el trabajo de las enfermeras comunitarias de la DISA V Lima. Revista enferm. Herediana. Jul. – Dic. 2008; 1 (2): 71 – 79.
21. Paredes M, País D. Satisfacción laboral de las enfermeras del Hospital Provincial Docente Belén de Lambayeque. Rev. salud y vida sipanense. 2015; 2 (1). 17- 25.

22. Arroyo G. Humanismo en enfermería. Rev. IMSS. 2000; 2 (8): G2.
23. Ley de Trabajo del enfermero Peruano. Diario el Peruano, N° 301, (22 – 6 – 2002).
24. Roloff G. La Autovaloración en el estudio de la personalidad. La Habana. Pueblo y Educación; 1984.
25. Koontz H, Cannice M. Administración. Una perspectiva global y empresarial. 14ta ed. México. Mc Graw Hill; 2012.
26. Gonzales M, Olivares S. comportamiento Organizacional un enfoque latinoamericano. 4ta ed. Colombia. Difusora Larousse; 1999.
27. López M. Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. revista Gestión en el tercer milenio unmsm. 2005;8(15):26.
28. Hellriegel D, Slocum J, Woodman R. Comportamiento Organizacional. Libro Electrónico. México: edit free libros; 2012 consultado: 9 Julio 2014. Disponible en www.freelibros.org.
29. Raile M, Marriner A. Modelos y Teorías en Enfermería. 7ma ed. España. Elsevier; 2011.
30. Kenneth W. Conducta organizacional y psicología del personal. [libro electrónico]. México: edit continental; 1990 [consultado: 14 agosto 2014]. disponible en catalogobibliografico.edu.
31. Hernández R. metodología de la investigación. 5ta ed. México. Mc Graw Hill; 2006.
32. Polit D, Hungler B. Investigación científica en ciencias de la salud. 5ta ed. México. MacGrawHillinteramericana; 1995.



ANEXO 01

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

ECUELA DE POST GRADO

MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA SALUD

CONSENTIMIENTO INFORMADO:

TÍTULO

**NIVEL DE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL
DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL DE SULLANA, 2014**

Yo,

.....aceptoparticipar
voluntariamente en el presente estudio, señalo conocer el propósito de la Investigación.
Mi participación consiste en responder con veracidad y de forma oral a las preguntas
planteadas.

La investigadora se compromete a guardar la confidencialidad y anonimato de los datos,
los resultados se informarán de modo general, guardando en reserva la identidad de las
personas entrevistadas. Por lo cual autorizo mi participación firmando el presente
documento.

FIRMA

.....

Personal Encuestado



ANEXO No 02

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTEESCUELA DE POST GRADO MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA SALUD

CUESTIONARIO

Estimado Licenciada(o):

El presente instrumento es de carácter anónimo, tiene como objetivo conocer su nivel de motivación y la satisfacción que le brinda su puesto de trabajo, a fin de elaborar un sistema de estrategias, crear indicadores evaluativos, así como plantear y desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos que posibiliten la transformación cualitativa de los servicios de salud.

Por ello se solicita responda los siguientes enunciados con veracidad.

Agradeciendo atentamente su colaboración.

Rosa Elena Carranza
Lic. En Enfermería

DATOS GENERALES:

SERVICIO: _____

TIEMPO EN LA INSTITUCIÓN: _____

TIEMPO EN EL SERVICIO: _____

EDAD: _____ **SEXO:** F: ___ M: ___

CONDICIÓN 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 función desafiante que me permite aprender mas	X				

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN

DIMENSIÓN: VARIEDAD	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	POCAS VECES	NUNCA
1. Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de funciones empleando una gran variedad de habilidades.					
2. Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo.					
3. El trabajo es bastante simple y repetitivo.					
4. Mi trabajo implica realizar un número de funciones diferentes.					
5. La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible.					
IDENTIDAD DE LA FUNCION					
6. Completo mi trabajo de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables.					
7. Realizo contribuciones insignificantes al servicio o resultado final.					
8. Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante el turno.					
9. Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier función que empiece.					
IMPORTANCIA DE LA FUNCION					
10. Lo que realizo afecta el bienestar de los pacientes de muchas maneras importantes.					
11. Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los pacientes.					
12. Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia del Hospital.					

13. Los pacientes se ven afectados por el trabajo que realizo.					
AUTONOMIA					
14. Tengo la completa responsabilidad de decidir cómo y dónde se debe hacer el trabajo.					
15. Tengo muy poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo.					
16. Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor.					
17. Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones.					
RETROALIMENTACION DEL DESEMPEÑO					
18. Mi enfermera jefa me provee de constante retroalimentación teórica y práctica sobre lo que estoy realizando.					
19. El solo hecho de realizar el trabajo me da la oportunidad de deducir cuán bien lo estoy realizando.					
20. Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuán bien estoy realizando mi trabajo.					
21. Los supervisores nos hacen saber cuán bien ellos piensan que lo estoy haciendo.					
22. Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada.					
23. El trabajo por sí mismo me provee la información cuán bien lo estoy realizando.					

Por: Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham. Aplicado por Carranza Lozano Rosa Elena.



ANEXO N° 03

UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE

ECUELA DE POST GRADO

MAESTRIA EN CIENCIAS DE LA SALUD

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

TDA: TOTALMENTE DE ACUERDO DA: DE ACUERDO I: INDECISO ED: EN DESACUERDO TED: TOTALMENTE EN DESACUERDO					
CONDICIONES FISICAS Y/O CONFORT	TDA	DA	I	ED	TED
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis funciones.					
2. El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.)					
3. La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
4. En el ambiente físico en donde me ubico trabajo cómodamente.					
5. Existen las comodidades para un buen desempeño de las funciones diarias (materiales y/o inmuebles).					
BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS					
6. Me siento mal con lo que gano.					
7. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
8. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
9. Mi sueldo es muy bajo en relación a la función que realizo.					

POLITICAS ADMINISTRATIVAS					
10. Siento que doy más de lo que recibo de la Institución					
11. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
12. Me disgusta mi horario					
13. El horario de trabajo me resulta incomodo					
14. El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
RELACIONES INTERPERSONALES					
15. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
16. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
17. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
18. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
DESARROLLO PERSONAL					
19. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
20. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
21. Disfruto de cada función que realizo en mi trabajo.					
22. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
23. Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
24. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
DESEMPEÑO DE FUNCIONES					
25. El trabajo que realizo es tan valioso como cualquier otro.					
26. Las funciones que realizo las percibo como algo sin importancia.					

27. Me siento realmente útil con el trabajo que realizo.					
28. Mi trabajo me aburre.					
29. Me siento complacido con el trabajo que realizo.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
RELACION CON LA AUTORIDAD					
31. Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
32. Llevarme bien con la enfermera jefe beneficia la calidad del trabajo.					
33. Mi enfermera jefa no es comprensiva					
34. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
35. No me siento a gusto con la enfermera jefe.					
36. La enfermera jefa valora el esfuerzo que hago en mi trabajo					

Escala de la Satisfacción Laboral SL-SPC Por Sonia Palma Carrillo. Aplicado por Carranza Lozano Rosa Elena.

**Muchas Gracias
Por su Colaboración**

ANEXO N° 04

ALFA DE CROMBACH Estadístico de cuestionario de motivación

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,825	,829	23

Estadísticos total-elemento					
DIMENSION VARIEDAD	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1.- Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de funciones empleando una gran variedad de habilidades.	10,83	4,967	,843	,893	10,83
2.- Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo.	10,83	4,967	,843	,893	10,83
3.- El trabajo es bastante simple y repetitivo.	11,50	5,500	,522	,919	11,50
4.- Mi trabajo implica realizar un número de funciones diferentes.	10,83	4,967	,843	,893	10,83
5.- La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible.	11,50	5,500	,522	,919	11,50
IDENTIDAD DE LA FUNCION	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
6.- Completo mi trabajo de					

principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables.	40,75	76,205	,703		,903
7.- Realizo contribuciones insignificantes al servicio o resultado final.	40,25	80,023	,319	.	,912
8.- Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante el turno.	40,75	76,205	,703	.	,903
9.- Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier función que empiece.	40,25	80,023	,319	.	,912
IMPORTANCIA DE LA FUNCION	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
10.- Lo que realizo afecta el bienestar de los pacientes de muchas maneras importantes.	10,40	3,800	,459	,884	10,40
11.- Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los pacientes.	9,60	4,800	,000	,900	9,60
12.- Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia del hospital.	9,33	4,267	,791	,769	9,33
13.- Los pacientes se ven afectados por el trabajo que realizo.	37,08	46,265	,480	.	,705
AUTONOMIA					
14.- Tengo la completa responsabilidad de decidir cómo y dónde se debe hacer el trabajo.	37,08	46,265	,480	.	,705
15.- Tengo muy poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo.	36,58	47,902	,329	.	,719
16.- Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor.	36,58	51,902	,047	.	,746
17.- Mi trabajo no me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones.	10,40	3,800	,459	,884	10,40
RETROALIMENTACION DEL DESEMPEÑO	Media de la	Varianza de la	Correlación elemento-	Correlación múltiple	Alfa de Cronbach

	escala si se elimina el elemento	escala si se elimina el elemento	total corregida	al cuadrado	h si se elimina el elemento
18.- Mi enfermera jefa me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando.	77,71	101,238	,698	,883	77,71
19.- El solo hecho de realizar el trabajo me da la oportunidad de deducir cuán bien lo estoy realizando.	77,57	102,619	,501	,885	77,57
20.- Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuán bien estoy realizando mi trabajo.	77,29	104,571	,353	,888	77,29
21.- Los supervisores nos hacen saber cuán bien ellos piensan que lo estoy haciendo.	10,83	4,967	,843	,893	10,83
22.- Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada.	77,71	101,238	,698	,883	77,71
23.- El trabajo por sí mismo me provee la información cuán bien lo estoy realizando.	10,83	4,967	,843	,893	

CONFIABILIDAD

ALFA DEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,910	,915	36

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	23	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	23	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,825	,829	23

Estadísticos total-elemento					
DIMENSION CONDICIONES FISICAS Y/O CONFORT	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1.-La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis funciones.	78,00	99,000	,533	,884	78,00
2.- El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.)	77,29	104,571	,353	,888	77,29
3.- La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	77,43	106,952	,099	,891	77,43
4.- En el ambiente físico en donde me ubico trabajo cómodamente.	77,57	102,619	,501	,885	77,57
5.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las funciones diarias (materiales y/o inmuebles).	78,00	99,000	,533	,884	78,00
DIMENSION BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
6.- Me siento mal con lo que gano.	77,57	101,619	,597	,884	77,57
7.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	77,29	104,571	,353	,888	77,29
8.- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	77,43	106,952	,099	,891	77,43
9.- Mi sueldo es muy bajo en relación a la función que realizo	77,43	105,619	,130	,893	77,43
DIMENSION POLITICAS ADMINISTRATIVAS	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
10.- Siento que doy más de lo que recibo de la Institución	77,57	101,619	,597	,884	77,57

11.- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	77,29	104,571	,353	,888	77,29
12.- Me disgusta mi horario	77,43	106,952	,099	,891	77,43
13.- El horario de trabajo me resulta incomodo	77,43	105,619	,130	,893	77,43
14.- El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.	77,57	101,619	,597	,884	77,57
DIMENSION RELACIONES INTERPERSONALES	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
15.- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.	77,57	101,619	,597	,884	77,57
16.- Me agrada trabajar con mis compañeros.	77,29	104,571	,353	,888	77,29
17.- Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	77,43	106,952	,099	,891	77,43
18.- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	77,43	105,619	,130	,893	77,43
DIMENSION DESARROLLO PERSONAL	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
19.- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	77,57	101,619	,597	,884	77,57
20.- Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.	77,29	104,571	,353	,888	77,29
21.- Disfruto de cada función que realizo en mi trabajo.	77,43	106,952	,099	,891	77,43
22.- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	77,43	105,619	,130	,893	77,43
23.- Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.	77,57	101,619	,597	,884	77,57
24.- Haciendo mi	77,57	102,619	,501	,885	77,57

trabajo me siento bien conmigo mismo.					
DIMENSION DESEMPEÑO DE TAREAS	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
25.- El trabajo que realizo es tan valioso como cualquier otro.	77,57	101,619	,597	,884	77,57
26.- Las funciones que realizo las percibo como algo sin importancia.	77,29	104,571	,353	,888	77,29
27.- Me siento realmente útil con el trabajo que realizo.	77,43	106,952	,099	,891	77,43
28.- Mi trabajo me aburre.	77,43	105,619	,130	,893	77,43
29.- Me siento complacido con el trabajo que realizo.	77,57	101,619	,597	,884	77,57
30.- Me gusta el trabajo que realizo.	77,43	105,619	,130	,893	77,43
DIMENSION RELACION CON LA AUTORIDAD	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
31.- Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.	77,57	101,619	,597	,884	77,57
32.- Llevarme bien con la enfermera jefe beneficia la calidad del trabajo.	77,29	104,571	,353	,888	77,29
33.- Mi enfermera jefa no es comprensiva	77,43	106,952	,099	,891	77,43
34.- La relación que tengo con mis superiores es cordial.	77,43	105,619	,130	,893	77,43
35.- No me siento a gusto con la enfermera jefe.	77,57	101,619	,597	,884	77,57
36.- La enfermera jefa valora el esfuerzo que hago en mi trabajo	77,57	102,619	,501	,885	77,57