

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION  
ESCUELA DE POSGRADO**



**PROYECTO DE INVESTIGACION**

**Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora en la atención de la consulta externa adultos Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima 2016.**

**Para optar el título de especialista en:**

**Enfermería en Gestión de los Servicios de Salud**

**Autor: Amelia Esperanza PAREDES PINELO**

**Asesor: Carlos Armando ORTIZ MATOS**

**Cerro de Pasco - Perú - 2018**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION  
ESCUELA DE POSGRADO**



**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

**Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora en la atención de la consulta externa adultos Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima 2016.**

**Sustentado y aprobado ante los miembros del jurado:**

**Dra. Carmen Rocío RICRA ECHEVARRIA**

**PRESIDENTE**

**Dra. Nelly Marleni HINOSTROZA ROBLES**

**JURADO**

**Mg. Evangelina Gaby TUFINO SANTIAGO**

**JURADO**

## **DEDICATORIA**

A Carlos por ser un ejemplo de perseverancia,  
constancia y por el valor mostrado para  
salir adelante.

## **Agradecimientos**

### **A Dios**

Por permitirme llegar a este momento  
Por darme fortaleza en los momentos difíciles  
Por haberme enseñado a valorarlo cada día más

### **A mis Padres**

Quienes me inculcaron enseñanzas y valores  
Quienes me dieron fortaleza para enfrentar los retos  
Quienes me enseñaron a seguir superándome siempre

### **A mi Esposo Carlos**

Quien siempre está dispuesto a escucharme y apoyarme  
Quien me brinda su amor, cariño y apoyo incondicional  
Quien me acompaña siempre

### **A mis Hijos**

Que me alentaron a seguir adelante  
Que siempre desean lo mejor para mí  
Que a pesar de la distancia están siempre presentes en mi vida

### **A mis Profesores**

Por brindarme sus conocimientos y orientación para la realización de este proyecto

## RESUMEN

Este Proyecto de Investigación tiene como objetivo determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora en la atención de la consulta externa adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2016.

Metodología: El método de investigación utilizado en el presente estudio responde al descriptivo correlacional, retrospectivo. La población estará conformada por cuarenta Fichas de evaluación institucionales correspondientes a las profesionales de Enfermería que laboraron en la atención de la consulta externa adultos Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins -Lima, 2016. El instrumento a utilizar es una Lista de Cotejo que se aplicará a las fichas de evaluación de las profesionales de enfermería que realiza su labor en consulta externa adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins año 2016, en relación a los ítems en los que se evidencia la motivación y la satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Nivel de motivación, Satisfacción laboral.

## SUMMARY

The goal of this investigation project is to determine how the motivation level is related with the job satisfaction of the nursing professional working in the Adults external consultation adults at the Edgardo Rebagliati Martins National Hospital - Lima, 2016.

Methodology: The research method used in the present study responds to the descriptive correlational, and retrospective. The population is comprised by 40 Institutional evaluation sheets from Nursing professionals who worked in the care of the external consultation adults Edgardo Rebagliati Martins National Hospital -Lima, 2016. The instrument is a Check List, applied to the evaluation sheets of nursing professionals to measure items that show the motivation and job satisfaction.

**Keywords:** Level of motivation, Job satisfaction.

## INDICE

### INTRODUCCIÓN

	Pág.
I. DATOS GENERALES	12
1.1. Título del proyecto	12
1.2. Tesista	12
1.3. Duración del proyecto	12
II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
2.1. Identificación y Planteamiento del problema	13
2.2. Formulación del problema	15
2.2.1. Problema principal	15
2.2.2. Problemas específicos	15
2.3. Formulación de los Objetivos	16
2.3.1. Objetivo General	16
2.3.2. Objetivos Específicos	16
2.4. Justificación de la investigación	16
2.5. Limitaciones de la investigación	17
III. MARCO TEÓRICO	18
3.1. Antecedentes de Estudio	18
3.2. Bases teóricas – científicas	21
3.3. Definición de términos básicos	42
3.4. Formulación de Hipótesis	43

3.4.1.	Hipótesis General	43
3.4.2.	Hipótesis Específicas	43
3.5.	Identificación de variables	43
3.6.	Definición operacional de variables	44
IV.	METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	46
4.1.	Tipo de investigación	46
4.2.	Método de investigación	46
4.3.	Diseño de investigación	46
4.4.	Población y muestra	47
4.5.	Técnicas e instrumento de recolección de datos	47
4.6.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	48
4.7.	Tratamiento estadístico	48
V.	ADMINISTRACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	49
5.1.	Presupuesto	49
5.2.	Cronograma de actividades	50
VI.	BIBLIOGRAFÍA	51

## ANEXOS

Matriz de consistencia

Ficha de recolección de datos para la variable motivación

Ficha de recolección de datos para la variable satisfacción

## INTRODUCCIÓN

Una motivación se basa en aquellos impulsos que hacen que el individuo realice ciertas acciones y mantenga firme su conducta hasta lograr sus objetivos planteados; la acción además está asociada a la voluntad y al interés. La motivación es aquella fuerza interior que nos mueve y nos permite cambiar, es lo que nos hace emprender una acción; la motivación genera movimientos, es una excitación interna que hace que la persona haga algo y no solo lo diga. Se habla de la motivación para el cambio para lo cual el primer paso es concentrarse en la meta que se tiene que lograr y en los beneficios que se obtendrán al lograrla dejando de lado las resistencias y las dificultades que puedan presentarse; una característica fundamental es que a medida que avanza la persona se siente más optimista, seguro, contento y confiado y cada vez más motivado por realizar las acciones de cambio.<sup>1</sup>

Desde el punto de vista psicológico se han provisto medidas muy cuidadosas sobre la motivación y las investigaciones tienden a enfocarse hacia los factores que determinan la fuerza y persistencia de la conducta motivada basada en la fisiología y las condiciones ambientales que originan o suprimen la motivación de las personas.

En la actualidad se estudian impulsos básicos, motivos sociales, motivos para estimulación sensorial, motivos para crecimiento. Siendo en el presente trabajo de investigación una variable la motivación es preciso

---

<sup>1</sup> Linda L. Davidoff "Introducción a la Psicología", Segunda Edición, Editorial McGraw-Hill, 2005.

distinguir los motivos sociales, es decir la satisfacción que depende del contacto con otros humanos. A su vez los motivos sociales tienen como objetivo satisfacer las necesidades de sentirse aceptado y aprobado entre otras cosas. Los seres humanos que gozan de gran apoyo social (familia amigos, colegas) enfrentan una crisis de manera más efectiva y ponen en práctica su potencial motivacional con que cuentan.

Respecto a la satisfacción del paciente considero que es una forma peculiar de conocer la eficacia del trabajo del personal de enfermería en el Consulta Externa de Adultos; al mismo tiempo el efecto y las secuelas a corto y largo plazo de la carencia cuando las múltiples necesidades no son satisfechas durante las etapas críticas, generan significativas consecuencias en términos de la ruptura de vínculos así como en pérdida de seguridad física y emocional. Desde el cuidado de la persona comprendida como un ser completo en todos los aspectos del desarrollo (fisiológico, social, cultural, económico entre otros), la primera infancia se convierte en el periodo de vida sobre el cual se requieren intervenciones que favorezcan el posterior desarrollo de la persona. Otro factor muy importante es la nutrición adecuada en la primera infancia, en unión con el estímulo, un factor determinante de los mecanismos neurológicos que favorecen el aprendizaje, la salud y una conducta favorable a lo largo de la vida. La atención de Enfermería va orientada a los problemas de salud y necesidades del paciente respetando siempre sus valores sociales, culturales y creencias. Mediante el proceso de enfermería se establecen acciones priorizadas para ofrecer un mejor nivel de calidad de vida. <sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Ávalos, M.I. Evaluación de calidad en la atención de salud. Consideraciones teóricas y metodológicas. Horizonte Sanitario, 2012.

En los establecimientos de salud el personal profesional de enfermería brinda atención en consultorios externos entre otros servicios siendo importante conocer el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería.

El presente trabajo de investigación cumple con el esquema que reglamenta la Escuela de Posgrado para el proceso de titulación.

## **I. DATOS GENERALES**

### **1.1 Título del proyecto**

“NIVEL DE MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA ADULTOS HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS – LIMA 2016”.

**1.2 Tesista:** Lic. Enf. Amelia Esperanza Paredes Pinelo

### **1.3 Duración del proyecto**

Del 01 de junio al 30 de diciembre de 2016.

## **II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **2.1.- Identificación y Planteamiento del Problema**

Uno de los principales cambios ocurridos a partir de mediados del siglo XX en la Teoría de las organizaciones y específicamente en estudios sobre eficiencia y eficacia de las empresas, es el paso del eje de las actuaciones de los procesos y la estructura, para centrarlo en los trabajadores siendo de vital importancia la introducción del Comportamiento organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización, para lo cual los gerentes tratan de crear un ambiente donde la gente se sienta motivada, trabaje más productivamente y sea más eficiente.

Otro de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador es lo que respecta a la satisfacción que le produce la labor que desempeña y los aspectos que rodean a su trabajo.

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

La motivación entendida como el grado de compromiso del trabajador, es un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados<sup>3</sup> y por tanto

---

<sup>3</sup> LOPEZ MÁS Julio. Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg. Gestión en el Tercer Milenio. Rev. De Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM. 2005 NO 15. Vol. (8). Julio, pp.26

afectará directamente a todos los aspectos del desempeño, desde mediciones básicas como la asistencia hasta mediciones más complejas como la disposición para aprender nuevas destrezas o seguir nuevos protocolos de tratamiento, o bien para adoptar nuevas formas de pensamiento y organización en la prestación de los servicios.<sup>4</sup>

La satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones positivas con que los empleados perciben su actividad laboral.

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

Es por ello, que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial.

El trabajo en salud es variado, de gran responsabilidad y demanda una actuación inmediata eficiente y eficaz, por ello se requiere profesionales motivados, con buena formación, con autonomía en su trabajo, pero a la vez es necesario una buena comunicación interprofesional y un reconocimiento en su labor profesional.

Muchas veces durante la jornada laboral al conversar con el personal profesional de enfermería refieren: “Estoy cansada”, “Ya quiero que acabe el turno” “No tenemos los materiales para dar una buena atención”, entre otros.

En este marco surgen muchas interrogantes para explicar la situación como: ¿Cuáles son los factores que generan la motivación? Y ¿Cuál es su

---

<sup>4</sup> Cartilla De Políticas (PHR)

relación con la satisfacción del personal?, ¿Qué factores restringen la motivación?, entre otros.

## **2.2. Formulación del problema**

### **2.2.1. Problema Principal:**

¿Cuál es el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora en la atención de la consulta externa adultos Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2016?

### **2.2.2. Problemas Específicos:**

- ¿Cuál es el nivel de motivación del profesional de enfermería que labora en la atención de la consulta externa adultos Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - ¿Lima, 2016?
- ¿Cuál es la satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora en la atención de la consulta externa adultos Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2016?

## **2.3. Formulación de los Objetivos**

### **2.3.1. Objetivo General**

Determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora en la atención de la consulta externa adultos Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2016.

### **2.3.2. Objetivos Específicos**

- Identificar el nivel de motivación del profesional de enfermería que labora en la atención de la consulta externa adultos Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2016.
  
- Identificar la satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora en la atención de la consulta externa adultos Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2016.

## **2.4. Justificación de la investigación**

El profesional de Enfermería que trabaja en instituciones dedicadas a brindar cuidados de Enfermería para la satisfacción de las necesidades de salud de las personas, ya sea en hospitales y clínicas, 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 y satisfacción laboral debido a su relación con el desempeño de sus funciones y/o tareas.

Por lo tanto es necesario identificar el nivel de satisfacción por su relación con la productividad y/o rendimiento del personal siendo considerado como un indicador de la calidad del funcionamiento de los servicios internos y de mejora de la relación profesional/cliente; lo cual redundará en la calidad de trabajo con eficacia y eficiencia de la atención prestada a los usuarios.

El presente trabajo de investigación es posible de ser realizado por contar con las facilidades institucionales y metodológicamente por encontrar los recursos bibliográficos y el apoyo de los especialistas. Así mismo será de gran aporte para el establecimiento de salud para que las autoridades pertinentes puedan realizar las medidas correctivas en la administración de recursos humanos sobre todo en el personal profesional de enfermería.

## **2.5. Limitaciones de la investigación**

Entre las posibles restricciones de este estudio es posible nombrar:

La disponibilidad de las Fichas de evaluación institucional de las profesionales de enfermería que laboraron en consulta externa adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins año 2016.

### **3. MARCO TEÓRICO**

#### **3.1. Antecedentes de Estudio**

A continuación, se presenta la revisión de estudios relacionados al tema:

**3.1.1. LIZ BETZABEL EGUSQUIZA OCAÑO** realizó en Lima en el 2003 un estudio titulado “Motivación y Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño”. Con el objetivo de determinar la relación entre la motivación y los niveles de satisfacción laboral que tiene la enfermera en el ISN. El método fue descriptivo, analítico de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 40 enfermeras. El instrumento que se utilizó para la recolección de la información fue un formulario tipo escala de Lickert y la técnica fue la encuesta. Las conclusiones a las que llegó entre otros 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.”<sup>5</sup>

**3.1.2. ROMMY MAURO RIOS NUÑEZ**, en Lima en 1998 realizó un estudio sobre “Motivación laboral de la Enfermeras asistenciales y la relación con su desarrollo profesional en el Hospital Nacional Cayetano Heredia”, el cual tuvo como objetivo determinar el tipo de motivación laboral que tienen

---

<sup>5</sup> LIZ BETZABEL EGUSQUIZA OCAÑO realizó en Lima en el 2003 un estudio titulado “Motivación y Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño”.

las enfermeras asistenciales y su relación con el desarrollo profesional. El método utilizado fue descriptivo, corte transversal. El marco muestral estuvo conformado 90 enfermeras. Los instrumentos que se utilizaron, fue un cuestionario para conocer la motivación laboral, tomando como referencia la Teoría de los dos Factores de Herzberg sobre motivadores intrínsecos y extrínsecos; y el segundo un formulario tipo escala creado con el objeto de conocer el desarrollo profesional, distribuidos en 5 factores: Orientación, Autonomía, Identidad, Interdependencia y Desarrollo Cognoscitivo. Los datos arrojaron la siguiente conclusión:

“El mayor número de enfermeras tiene motivación laboral de tipo intrínseca, destacándose el factor de reconocimiento y en menor se encuentra la responsabilidad inherente al trabajo. En el desarrollo profesional se observó que el mayor porcentaje tuvo un desarrollo no adecuado siendo el más significado el factor de desarrollo cognoscitivo. El mayor porcentaje de enfermeras con desarrollo profesional adecuado se encuentra entre las menores de 35 años y las solteras sin hijos”.<sup>6</sup>

**3.1.3. NURY GLORIA RAMOS CALIZAYA**, en Puno en el 2003 realizó un estudio titulado “Grados de Satisfacción Laboral de la Enfermera en las unidades productivas de Servicios de Salud en Puno”. El cual tuvo como objetivos: Establecer el grado de satisfacción laboral de la enfermera en las unidades productivas de servicios de salud en Puno (REDEES), en

---

<sup>6</sup> RIOS NUÑEZ Rommy Mauro; Motivación laboral de las Enfermeras asistenciales y la relación con su desarrollo profesional en el Hospital Nacional Cayetano Heredia (Tesis de Licenciatura). Lima. Universidad

cuanto a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, necesidad de autorrealización y relación con la autoridad. El método utilizado fue el descriptivo – explicativo. Se tomó como marco muestral 68 enfermeras. Se aplicó la técnica de la entrevista a las enfermeras y como instrumento se utilizó la escala de satisfacción laboral. Las conclusiones a las que llegó entre otros fueron: “El grado de Satisfacción Laboral de las enfermeras en la REDEES – Puno es de parcial insatisfacción en lo que se refiere a condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, las relaciones sociales, relación frente a la autoridad, necesidad de autorrealización y políticas administrativas”.<sup>7</sup>

**3.1.4. ORTIZ DUEÑAS Nelly Vanesa y Colaboradores** en Lima en el año 2004 realizaron un 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 la Enfermeras nombradas y su relación con la satisfacción laboral, además como objetivos específicos determinar la identidad profesional de las enfermeras nombradas, identificar los niveles de satisfacción laboral de las enfermeras nombradas, identificar la relación entre identidad profesional con cada dimensión: remuneración económica, condiciones de trabajo, reconocimiento institucional, relaciones interpersonales. La metodología del estudio fue descriptivo y de corte transversal. Se aplicó un cuestionario sobre identidad

---

<sup>7</sup> NURY GLORIA RAMOS CALIZAYA, en Puno en el 2003 realizó un estudio titulado “Grados de Satisfacción Laboral de la Enfermera en las unidades productivas de Servicios de Salud en Puno”

profesional y satisfacción laboral. 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 55.8% los cuales se encuentran en un nivel medio”.<sup>8</sup>

### **3.2. Bases teóricas – científicas**

#### **3.2.1.- Características del trabajo de la profesional de enfermería**

A lo largo del tiempo la 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 la 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 recuperen su salud.<sup>9</sup> Por ello

---

<sup>8</sup> ORTIZ DUEÑAS Nelly Vanesa y Colaboradores en Lima en el año 2004 realizaron un estudio titulado “Identidad Profesional y su relación con la satisfacción laboral en las enfermeras asistenciales nombradas que laboran en el hospital Nacional Arzobispo Loayza.Lima-Perú

<sup>9</sup> ARROYO DE CORDERO, Graciela “Humanismo en Enfermería” Rev. Enfermería IMSS. 2000 No 8. Vol. (2) pp.62

se requiere el fortalecimiento permanente de sus actitudes y motivaciones laborales para poder establecer una comunicación asertiva con su entorno.

**A. En el Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera Profesional**, menciona que la enfermera (o), como profesional de las Ciencias 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.<sup>10</sup>

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

## **B. MOTIVACION**

La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares.

---

<sup>10</sup> Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera Profesional Peruano

**B.1.- Motivadores**, son estímulos que inducen a un individuo a mejorar su 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. (Opcit. Pág.80)

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.

**B.2.- 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.<sup>11</sup>

**B.3.- En Cartillas de Políticas de Recursos Humanos (PHR)** menciona que la motivación en el entorno laboral se puede definir como el grado de disposición que tiene una persona para hacer un esfuerzo sostenido para lograr las metas institucionales. Es un proceso psicológico interno y a la

---

<sup>11</sup> GONZALES Martín. Comportamiento Organizacional un Enfoque Latinoamericano. México. 2001

vez transaccional: la motivación para el trabajo es resultado de las interacciones entre las personas y su entorno laboral, con la mediación del contexto social general.<sup>12</sup>

Durante muchos años, la motivación ha sido un tema de investigación para estudiosos y analistas tanto de la conducta humana como de las organizaciones.

Una de las más conocidas teorías sobre la motivación es la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades propuesta por el psicólogo Abraham Maslow uno de los clásicos en los que se 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:

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

**b)** Necesidades de seguridad: Estas son las necesidades para librarse de riesgos físicos y del temor a perder el trabajo, la propiedad, los alimentos o el abrigo.

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

**d)** Necesidades de estimación: De acuerdo con Maslow, una vez que las personas satisfacen sus necesidades de pertenencia, tienden a desear la estimación tanto la propia como de los demás.

---

<sup>12</sup> Cartilla de Políticas (PHR) 2010.

e) Necesidades de autorrealización: Maslow consideró a ésta como la necesidad más alta de la jerarquía. Se trata del deseo de llegar a ser lo que es capaz de ser; de optimizar el propio potencial y de realizar algo valioso.

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

El primer grupo se denomina de mantenimiento, higiene o contexto de trabajo los cuales son políticas y administración de la compañía, supervisión, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, salario, categoría, seguridad en el empleo y vida personal. Estos factores se identifican usualmente con los niveles fisiológicos, de seguridad, amor y pertenencia propuestos por Maslow.

En el segundo grupo ciertos satisfactores (y por lo tanto motivadores), relacionados todos ellos con el contenido del trabajo. Entre ellos se encuentran: el logro, el reconocimiento, el trabajo interesante, el avance y el crecimiento laboral.

Partiendo de los trabajos de Herzberg, Hackman y Oldham elaboran un Modelo de las Características del trabajo (JCM), en el que se establecen cinco dimensiones laborales medulares de enriquecimiento del trabajo: variedad de la tarea, autonomía, identidad de tareas, importancia de la tarea 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.<sup>13</sup>

Hellriegel definió las dimensiones laborales de la siguiente manera:

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

Los empleados sienten que los trabajos con gran variedad son más retadores debido a la gama de habilidades necesarias, además alivian la monotonía que surge con cualquier acción repetitiva.

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

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

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

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

---

<sup>13</sup> ALVAREZ BAZA Carmen. "Motivación Laboral en un servicio de urgencias hospitalario". Enfermería Clínica. 2003 N O 01 Vol. (13) Enero - Febrero, pp.23

proporcionado de manera verbal por jefes de servicio, ejecutivos y gerentes.<sup>14</sup>

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

El enriquecimiento de puestos se acompaña de muchos beneficios. Su resultado general es un enriquecimiento que fomenta el crecimiento y la realización personal. El puesto construye de manera que se estimule la motivación intrínseca. Al aumentar la motivación, debe mejorar el rendimiento, con lo que se tiene un trabajo más humanizado y productivo. También tienden a disminuir los efectos negativos, como el ausentismo del personal, el tiempo ocioso y las quejas. De tal manera que se benefician el trabajador y la sociedad. El primero logra el rendimiento, mayor satisfacción en el trabajo y mayor realización personal, con lo que puede participar más efectivamente en todos sus roles de la vida. La sociedad se beneficia con el funcionamiento más efectivo y el mejor rendimiento de la persona en su trabajo.<sup>15</sup>

No obstante, Hackman y Oldham (1980) reconocen que para poder completar este modelo se requiere la consideración de una serie de variables moduladoras que inciden sobre la percepción de estas características: los conocimientos y destrezas con las que cuenta la persona, una fuerte necesidad de crecimiento y la satisfacción de esa

---

<sup>14</sup> HELLRIEGEL Don. Comportamiento Organizacional. 10ma Ed. Interamericana Thomson Editores. México 2004

<sup>15</sup> DAVIS Keith. Comportamiento Humano en el Trabajo. 11ma Ed. Mc Graw Hill interamericana. México. 2003

misma persona en relación con determinados elementos del entorno laboral (dinero, seguridad laboral).

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

### **C. Importancia de la motivación laboral en salud**

Su importancia se deriva del hecho que la atención en salud requiere un uso intensivo de mano de obra y la calidad, eficiencia y equidad del servicio depende directamente del grado de disposición de los trabajadores para dedicarse a sus tareas. Por lo tanto, el nivel de motivación laboral afecta directamente el desempeño del trabajador lo que a su vez afecta los resultados que la reforma del sector salud intenta lograr.<sup>16</sup>

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.<sup>17</sup>

### **D. Factores determinantes de la motivación**

---

<sup>16</sup> Cartilla De Políticas (PHR)

<sup>17</sup> CAVALCANTE SILVA Jerónimo. Programa de Doctorat Qualitat y Procesos de Innovación Educativa (Tesis Doctoral). Bahía – Brasil. 2004.

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, la influencia cultural de los clientes.

### **1.- Factores determinantes individuales**

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

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

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

### **2.- Factores institucionales**

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

Se destacan los diversos canales a través de los cuales los factores institucionales afectan la motivación laboral:

- Esfuerzos por aumentar la competencia laboral
- Provisión de recursos y procesos

- Retroalimentación o consecuencias relacionadas con el desempeño laboral
- Aspectos más indirectos como cultura laboral.

### **3.- Influencias culturales y de clientes**

En las organizaciones que prestan servicios, la cultura social también afecta a los trabajadores a través de sus interacciones con los clientes. La inserción social de los trabajadores, o la medida en que se identifiquen con la comunidad que atienden y se sientan parte de ella, afecta su motivación para proporcionar un buen servicio y su deseo de ser apreciados por sus clientes. En casos en que existe una relación social entre el paciente y el trabajador, es posible que los proveedores se sientan motivados a dar un tratamiento más educado y empático.<sup>18</sup>

#### **3.2.2.- Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas en el comportamiento organizacional. Ello ocupa un lugar central en las investigaciones desde que ROBERT HOPPOCK publicó el libro Job Satisfacción en 1935. Dos razones parecen explicar ese gran interés por los investigadores:

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

---

<sup>18</sup> Cartilla De Políticas (PHR)

Se entiende como satisfacción laboral a la manera como siente un empleado acerca de su propio trabajo. Las actitudes de una persona hacia su propio empleo reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto y expectativas acerca de experiencias futuras.

Existen autores que definen el concepto de satisfacción laboral como una actitud generalizada en relación al trabajo (BEER 1964, SALANCIK y PFEFFER 1977, HARPAZ 1983, PEIRO 1986, entre otros), atendiendo a tres componentes: cognitiva (pensamientos o evaluación del objeto de acuerdo con el conocimiento), afectivas (sentimientos, emociones positivas o negativas), comportamental (predisposiciones de comportamientos de intención con relación al objeto).

Adicionalmente existen varias teorías que tratan de explicar la satisfacción en el trabajo entre ellos tenemos la Teoría de la discrepancia, que de acuerdo a Locke (1976), la satisfacción o insatisfacción con algún aspecto del puesto depende de la discrepancia entre lo que una persona percibe que está obteniendo y lo que desea. La cantidad deseada de una característica del puesto se define como la cantidad necesaria mínima para satisfacer las necesidades corrientes de la persona.<sup>19</sup>

Este autor destaca la importancia de los valores del individuo, de sus necesidades, de sus expectativas, de sus percepciones y de sus juicios, especificando con su modelo causal como estas variables se combinan para determinar el grado de satisfacción laboral. Además, señala que para comprender las actitudes hacia el trabajo es necesario analizar los distintos factores del mismo, identificando ocho factores laborales y estrategias

---

<sup>19</sup> KENNETH N. Wexley. Conducta Organizacional y Psicología del Personal. Compañía Editorial Continental. SA México 1990.

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 de trabajo. 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.<sup>20</sup>

**A. Factores determinantes de la satisfacción laboral las condiciones físicas y/o materiales:**

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

Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo la comodidad está referida a los aspectos de amplitud, distribución de ambientes y mobiliario suficiente, privacidad, operatividad y disponibilidad de servicio.<sup>21</sup>

Sin embargo, Salvo (1996) encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores,

---

<sup>20</sup> MINISTERIO DE SALUD. Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud.2002.3 – 4

<sup>21</sup> ROBBINS P. Stephen. Comportamiento Organizacional Conceptos, Controversias y Aplicaciones. 6ta Edición. Editorial Prentice may Hispanoamericana. México.2003

sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a las enfermeras.<sup>22</sup>

Según el Art. 11 (inciso d) de la Ley del enfermero peruano, la enfermera debe contar con 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.<sup>23</sup>

### **B. Beneficios laborales y remunerativos:**

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor.<sup>24</sup> 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.

Para Vroom el dinero adquiere valor como resultado de su capacidad instrumental para obtener otros resultados; es decir, el dinero adquiere

---

<sup>22</sup> FERNANDEZ LARRAGUIBEL Beatriz y PARAVIC KLIJN Tatiana. "Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile". Ciencia y Enfermería IX (12): 5765, 2003.

<sup>23</sup> Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera Profesional Peruano

<sup>24</sup> WERTHER William Administración de Personal y Recursos Humanos 5ro Edición. Editorial Mc. Graw Hill Interamericana. México 2000

valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc.<sup>25</sup>

Si las recompensas son justas y equitativas, entonces, se desarrolla una mayor *satisfacción*, porque los empleados sienten que reciben recompensas en proporción a su desempeño.

Por el contrario, si consideran las recompensas inadecuadas para el nivel de desempeño, tiende a surgir la insatisfacción en el trabajo, desarrollando en el trabajador un estado de tensión que intenta resolver ajustando su comportamiento que pueden afectar la productividad y producir el deterioro de la calidad del entorno laboral.<sup>26</sup>

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.

### **C. Políticas administrativas**

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

---

<sup>25</sup> GONZALES Martín. Comportamiento Organizacional un Enfoque Latinoamericano. México. 2001

<sup>26</sup> CAVALCANTE SILVA Jerónimo. Programa de Doctorat Qualitat y Procesos de Innovación Educativa (Tesis Doctoral). Bahía – Brasil. 2004.

planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas.

Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de visión, 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.<sup>27</sup>

Así también en nuestro medio la visión del líder conductor de los recursos humanos, es importante para la aplicación de las políticas que estratégicamente han sido trabajadas por la Gerencia Central de Gestión de las Personas - ESSALUD.

#### **D. Relación con la autoridad**

Es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas siendo otro determinante importante de la satisfacción del empleado en el puesto.

Se considera que el éxito laboral está condicionado por el grado de aceptación y/o rechazo al jefe. A los trabajadores les interesa la responsabilidad con el jefe. Sin embargo, la reacción de los trabajadores hacia su jefe y/o supervisor dependerá usualmente de las características

---

<sup>27</sup> (22) MARRINER TOMEY Ann. Administración y Liderazgo en Enfermería. 5ta Edición. España. Editorial Mosby – Doyma Libros. 1996.

de ello, así como de las características del mismo. 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 jefe y/o supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el trabajo, particularmente la satisfacción respecto del líder. De acuerdo con House y Desseley (1974) “la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura”. Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación.<sup>28</sup>

Es por ello que Krichkaew en Tailandia (1998) encontró que los estilos participativos de dirección o supervisión hacen que las enfermeras tengan un nivel más alto de satisfacción.

### **E. Relaciones interpersonales**

Se refiere a la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía.<sup>29</sup>

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

---

<sup>28</sup> KENNETH N. Wexley. Conducta Organizacional y Psicología del Personal. Compañía Editorial Continental. SA México 1990.

<sup>29</sup> MINISTERIO DE SALUD Manual de Relaciones Interpersonales Proyecto Salud Y Nutrición Básica.1996

crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

El estilo de trabajo es por lo general un asunto de actitud. Una actitud mental positiva no solo hace el trabajo más agradable, sino que lo hace más productivo. Cuando su personal piensa en su trabajo como algo mundano y trivial, su productividad disminuye y esta actitud se puede extender a los demás miembros. Pero cuando su personal se siente parte del equipo y se da cuenta que su contribución es significativa, no importa cuán pequeño sea el lugar que ocupa dentro del grupo.

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

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

Los equipos trabajan mejor cuando:

- Los miembros se sienten aceptados y confían uno del otro.
- Se trazan objetivos y se identifican y se aceptan las tareas claramente.
- Se pone en claro la funciones y se llega a un acuerdo sobre un proceso transparente.
- Los miembros escuchan, se comunican y participan activamente.
- No existen discusiones personales.
- Los conflictos se resuelven equitativamente.
- El liderazgo es compartido.
- Los miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> FUNDACION AGA Khan. Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud. 100 Consejos para una mejor gestión. Washington D.C 1993

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.

#### **F. Realización personal**

Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente. "...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".<sup>31</sup>

El personal debe ser competente en su quehacer personal y con el trabajo.

Las responsabilidades que debe tener son:

- Trabajar por su mejoramiento y progreso en cuanto a capacitación y actualización permanente para crecer y mantener su competencia

---

<sup>31</sup> LOPEZ MÁS Julio. Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg. Gestión en el Tercer Milenio. Rev. De Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM. 2005 NO 15. Vol. (8). Julio, pp.26

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.

### **G. Desempeño de tareas**

Es la valoración con la que asocia el trabajador con sus tareas cotidianas en la entidad que labora. El desempeño en el ámbito laboral es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del ocupante para el manejo eficiente de sus funciones;(39) 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.

## **H. Relación entre motivación y satisfacción laboral en el profesional de enfermería**

A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción con el trabajo, debido a su estrecha correlación.

La motivación se refiere al impulso y esfuerzo por satisfacer un deseo o meta. La satisfacción en cambio al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido el deseo.

En otras palabras, la motivación implica un impulso hacia un resultado, mientras que la satisfacción es el resultado ya experimentado.

## **I. Manifestaciones de insatisfacción**

Los empleados manifiestan su insatisfacción de diferentes maneras. Por ejemplo, los empleados podrían quejarse, insubordinarse, robar bienes de las organizaciones o evadir parte de sus responsabilidades laborales.

A continuación, se presenta cuatro respuestas que difieren entre sí en cuanto a dos dimensiones: Afán constructivo/ destructivo y actividad / pasividad. Estos son:

Abandono. - La conducta dirigida a salir de la organización: Incluye la búsqueda de otro empleo y la renuncia.

Expresión. - El intento activo y constructivo por mejorar la situación. Incluye sugerir mejoras, analizar problemas con los supervisores y algunas formas de actividad sindical.

Lealtad. - La espera pasiva pero optimista para que la situación mejore. Incluye defender a la organización ante las críticas externas y confiar en que la organización y su administración “harán lo conveniente”

Negligencia. - La actitud pasiva que permite que la situación empeore. Incluye ausentismo y retrasos crónicos, disminución de esfuerzos y aumento del porcentaje de errores.

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

### **J. Importancia de la satisfacción laboral**

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

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

2.- Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.

3.- Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados.

4.- Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> ROBBINS P. Stephen. Comportamiento Organizacional Conceptos, Controversias y Aplicaciones. 6ta Edición. Editorial Prentice may Hispanoamericana. México.2003

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.

### **3.3. Definición de términos básicos**

- Motivación. - Es el grado de disposición que tiene una persona para hacer un esfuerzo sostenido para lograr las metas institucionales. Es un proceso psicológico interno y a la vez transaccional: la motivación para el trabajo es resultado de las interacciones entre las personas y su entorno laboral, con la mediación del contexto social general.
  
- Satisfacción laboral: se entiende como satisfacción laboral a la manera como se siente un empleado acerca de su propio trabajo. Las actitudes de una persona hacia su propio empleo reflejan experiencias agradables y desagradables en el puesto y expectativas acerca de experiencias futuras.
  
- Profesional de enfermería: es el profesional de la Ciencias de la Salud que 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.

- Consulta externa. - es la unidad por donde ingresa el paciente a un establecimiento de salud y donde la profesional de Enfermería gestiona procesos brindando atención de enfermería en las diferentes áreas clínicas y quirúrgicas a los pacientes que requieren tratamiento ambulatorio.

### **3.4. Formulación de Hipótesis**

#### **3.4.1. Hipótesis General**

El nivel de motivación tiene relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora en la atención de la consulta externa adultos. Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2016

#### **3.4.2. Hipótesis Específicas**

- El nivel de motivación del profesional de enfermería que labora en la atención de la consulta externa adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2016 es alto.
  
- La satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora en la atención de la consulta externa adultos del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2016, es favorable.

### **3.5. Identificación de variables**

**Variable 1:** Nivel de motivación

**Variable 2:** Satisfacción laboral

### 3.6.- Definición operacional de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores
<p>NIVEL DE MOTIVACION</p>	<p>La motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados.</p>	<p>Variedad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades</li> </ul>
		<p>Identidad con la tarea</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo.</li> <li>• El trabajo es bastante simple y repetitivo.</li> <li>• Mi trabajo implica un número de tareas diferentes</li> <li>• Las demandas de mi trabajo son altamente rutinarias y predecibles.</li> <li>• Completo una tarea de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables.</li> </ul>
		<p>Importancia de la tarea</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante todo el turno.</li> <li>• Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier labor que empiezo.</li> <li>• Lo que realizo afecta el bienestar de otras personas de muchas maneras importantes.</li> <li>• Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los pacientes.</li> <li>• Mi trabajo no es muy importante para la sobrevivencia del hospital.</li> <li>• Muchas personas se ven afectadas por el trabajo que realizo.</li> </ul>
		<p>Autonomía para la realización de la tarea.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tengo la completa responsabilidad de decisión de cómo y dónde se debe hacer el trabajo.</li> <li>• Mi trabajo no me da la oportunidad de emplear la discreción o participar en la toma de decisiones.</li> <li>• Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor.</li> </ul>
		<p>Retroalimentación sobre su desempeño</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi enfermera jefa me provee de constante retroalimentación sobre</li> </ul>

			<p>lo que estoy realizando.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El trabajo por sí mismo me provee la información cuan bien lo estoy realizando.</li> <li>• El solo hecho de realizar el trabajo me da la oportunidad de deducir cuan bien lo estoy realizando.</li> </ul>
SATISFACCION LABORAL	<p>Satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) La motivación del personal y su satisfacción en su puesto de trabajo son temas centrales de las organizaciones que permitirá la calidad de la atención prestada</p>	Condiciones física y/o confort	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.</li> <li>• El ambiente donde trabajo es confortable. (ventilado, iluminado, etc.).</li> <li>• La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.</li> <li>• En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.</li> <li>• Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles).</li> </ul>
		Beneficios laborales y/o remunerativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.</li> <li>• Me siento mal con lo que gano.</li> <li>• Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.</li> <li>• Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.</li> <li>•</li> </ul>
		Políticas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Siento que doy más de lo que recibo de la institución.</li> <li>• La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.</li> </ul>
		Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Me disgusta mi horario.</li> <li>• El horario de trabajo me resulta incómodo.</li> <li>• El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias no es reconocida</li> </ul>

## IV. METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

### 4.1 Tipo de investigación

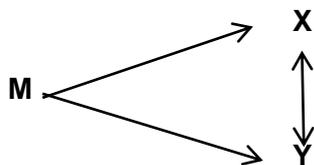
El presente estudio es de tipo aplicada, que permitirá identificar el nivel de motivación de las enfermeras y su relación con la Satisfacción laboral en el profesional de Enfermería, en base a un marco teórico existente.

### 4.2 Método de investigación

El método de investigación utilizado en el presente estudio responde al descriptivo correlacional, retrospectivo.

### 4.3 Diseño de investigación

El diseño será descriptivo, correlacional.



#### LEYENDA:

**M** = Enfermeras

**X** = Nivel de motivación

**Y** = Satisfacción laboral

↕ = Correlación de resultados

#### **4.4 Población y muestra**

La población estará conformada por cuarenta Fichas de evaluación institucionales correspondientes a las profesionales de Enfermería que laboraron en la atención de la consulta externa adultos Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins -Lima, 2016

#### **Criterios de Inclusión:**

- Enfermeras asistenciales que laboran en la atención de la consulta externa adultos más de un año.
- Enfermeras asistenciales con experiencia laboral de un año a más en el servicio.
- Enfermeras que hayan laborado en el servicio de consulta externa adultos en el año 2016.

#### **Criterios de Exclusión:**

- Enfermeras asistenciales que hayan laborado menos de un año en el servicio de consulta externa adultos.
- Enfermeras que se encuentren reemplazando vacaciones, de reten y/o permisos.
- Enfermeras con cargos administrativos.

#### **4.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

##### **Técnicas**

Observación: Se realizará la observación a las fichas de evaluación de las profesionales de enfermería sobre la motivación con la que realiza su trabajo en consulta externa adultos.

### **Análisis Documental:**

Se aplicará a las fichas de evaluación de las profesionales de enfermería para identificar la satisfacción laboral que tiene la enfermera.

### **Instrumentos**

- Ficha de recolección de Datos: Instrumento que se aplicará a las fichas de evaluación de las profesionales de enfermería que realiza su labor en consulta externa adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins año 2016, en relación a los ítems en los que se evidencia la motivación y la satisfacción laboral.

### **4.6. Técnicas de Procesamiento de datos**

Se empleará el programa Excel para procesar los datos y se presentará en gráficos con la interpretación de los resultados.

### **4.7- Tratamiento estadístico:**

Para contrastar la hipótesis se realizará mediante la prueba estadística de la Chi cuadrada.

## V. ADMINISTRACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 Presupuesto

CONCEPTO	CANTIDAD	COSTO	
		UNITARIO	TOTAL
Internet	100	1.00	100.00
Asesor estadístico	01	400.00	400.00
Asesor metodológico	01	200.00	200.00
Tipeo, copias e impresiones	500	0.40	200.00
<b>SUBTOTAL(1)</b>		<b>801.00</b>	<b>900.00</b>
<b>MATERIALES DE ESCRITORIO</b>			
USB	2 Unidades	45.00	90.00
Tinta para impresora	2 Unidades	30.00	60.00
Paleógrafos	20 Unidades	0.30	6.00
Cinta adhesiva	2 Unidades	1.50	3.00
Engrapador	1 Unidad	30.00	30.00
Perforador	1 Unidad	18.00	18.00
Clips	1 Caja	3.00	3.00
Grapas	1 Caja	10.00	10.00
Lápices	6 Unidades	0.50	3.00
Borradores	6 Unidades	0.50	3.00
Fólderes	6 Unidades	0.70	4.20
Papel bond	2 Cientos	25.00	50.00
Lapiceros	15 Unidades	1.50	22.50
Plumones	5 Unidades	2.50	12.50
Corrector liquido	3 Unidades	6.00	18.00
Anillados	5 Unidades	5.00	25.00
Viáticos	Aproximado	100.00	900.00
<b>SUBTOTAL (2)</b>		<b>249.50</b>	<b>1258.20</b>
<b>TOTAL (1) + (2)</b>			<b>2158.20</b>
Imprevistos (10%)			<b>195.82</b>
<b>TOTAL</b>			<b>2354.02</b>

## 5.2. Cronograma de Actividades

ACTIVIDAD	2017		2018			
	N	D	M	J	J	A
Elaboración y aprobación del proyecto	X	X				
Revisión y aprobación por los Jurados			X	X		
Sustentación del proyecto de investigación.					X	X
Difusión de la investigación						X

## VI. BIBLIOGRAFÍA

1. Linda L. Davidoff "Introducción a la Psicología", Segunda Edición, Editorial McGrawHill, 2005.
2. Ávalos, MI. Evaluación de la calidad en la atención de salud. Consideraciones teóricas y metodológicas. Horizonte Sanitario, 2012.
3. ALVAREZ BAZA Carmen. "Motivación Laboral en un servicio de urgencias hospitalario". Enfermería Clínica. 2003 N O 01 Vol. (13) Enero - Febrero. pp23
4. ARROYO DE CORDERO, Graciela "Humanismo en Enfermería" Rev. Enfermería IMSS. 2000 No 8. Vol. (2) pp.62
5. AYALA-ATRIÁN Sara. GUTIÉRREZ-LÓPEZ María, PEÑASALAZAR Norma, LUGO-RAMOS Virginia, CHAZARRETAGONZÁLEZ Margarita, CASTRO-DURÁN Francisca "Desempeño profesional de los egresados de Escuelas de Enfermería en Nuevo León" Disponible en: <http://goo.gl/1dk2LN>
6. Cartilla De Políticas PHR
7. CAVALCANTE SILVA Jerónimo. Programa de Doctorat Qualitat y Processos de Inovació Educativa (Tesis Doctoral). Bahía – Brasil. 2004.
8. DAVIS Keith. Comportamiento Humano en el Trabajo. 11ma Ed. Mc
9. Graw Hill interamericana. México. 2003
10. EGUSQUIZA OCAÑO Liz Betzabel, Motivación y Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño (Tesis de Licenciatura). Lima. Universidad Particular Cayetano Heredia.2003
11. FERNANDEZ LARRAGUIBEL Beatriz "Nivel de Satisfacción Laboral en Enfermeras de Hospitales Públicos y Privados de la Provincia de Concepción, Chile". Ciencia y Enfermería IX. 2003 (2).57 – 66
12. FUNDACION AGA Khan. Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud. 100 Consejos para una mejor gestión. Washington D.C 1993
13. FURNHAM Adrián. Psicología organizacional. Editorial Oxford University. México. 2001
14. GONZALES Martín. Comportamiento Organizacional un Enfoque Latinoamericano. Compacio Editorial Continental. México. 2001

15. HELLRIEGEL Don. Comportamiento Organizacional. 10ma Ed. Interamericana Thomson Editores. México 2004
16. HERENCIA-LEVA Antonio Jesús “Estimación de la satisfacción laboral mediante variables multinomiales referidas a aspectos de la comunicación interna” Revista Electrónica de Metodología Aplicada 2003, nº 1, Vol. (8) pp. 26
17. KENNETH N. Wexley. Conducta Organizacional y Psicología del Personal. Compañía Editorial Continental. SA México 1990
18. KOONTZ Harold Administración una perspectiva global. 11ª. Ed. Editorial Mc. Graw – Hill Interamericana. México 1998
19. LOPEZ MAS Julio. Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg. Gestión en el Tercer Milenio. Rev. De Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM. 2005 NO 15. Vol(8). Julio. pp26
20. MINISTERIO DE SALUD. Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud.2002.3 – 4
21. MINISTERIO DE SALUD Manual de Relaciones Interpersonales Proyecto Salud Y Nutrición Básica.1996
22. MARRINER TOMEY Ann. Modelos y Teorías en Enfermería. 4ta Ed. España. Editorial Harcourt Brace 1999.
23. MARRINER TOMEY Ann. Administración y Liderazgo en Enfermería. 5ta Edición. España. Editorial Mosby – Doyma Libros. 1996
24. PALMA CARRILLO Sonia “Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana”. Rev. Teoría e Investigación en Psicología Universidad Ricardo Palma 1999, Vol. IX, N (1), 27 - 34
25. POTTER A. Patricia. Fundamentos de Enfermería 5ta Ed. Vol.1 España. Editorial Harcourt /Océano. 2002
26. RAMOS CALIZAYA Nury Grados de Satisfacción Laboral de las Enfermeras en las Unidades Productivas de Servicios de Salud en Puno. (Tesis de Maestría). Lima. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2003
27. Reglamento de la Ley del Trabajo de la Enfermera Profesional Peruano

28. RIOS NUÑEZ Rommy Mauro; Motivación laboral de las Enfermeras asistenciales y la relación con su desarrollo profesional en el Hospital Nacional Cayetano Heredia (Tesis de Licenciatura). Lima. Universidad Particular Cayetano Heredia. 1998
29. ROBBINS P. Stephen. Comportamiento Organizacional Conceptos, Controversias y Aplicaciones. 6ta Edición. Editorial Prentice may Hispanoamericana. México.2003
30. SCHULTZ P. Duane. Psicología Industrial. 3ra Edición. México. Editorial Mc Graw Hill Interamericana. 2001

# **ANEXOS**

ANEXO 1

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

“NIVEL DE MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA QUE LABORA EN LA ATENCIÓN DE LA CONSULTA EXTERNA ADULTOS HOSPITAL NACIONAL EDGARDO REBAGLIATI MARTINS – LIMA 2016”

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>
<p><b>Problema Principal</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora en la atención de la consulta externa adultos. Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2016?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora en la atención de la consulta externa adultos. Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2016.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>El nivel de motivación tiene relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora en la atención de la consulta externa adultos. Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2016</p>

<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>
<p>-¿Cuál es el nivel de motivación del profesional de enfermería que labora en la atención de la consulta externa adultos. Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2016?</p>	<p>-Identificar el nivel de motivación del profesional de enfermería que labora en la atención de la consulta externa adultos. Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2016.</p>	<p>-El nivel de motivación del profesional de enfermería que labora en la atención de la consulta externa adultos. Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2016 es alto.</p>
<p>-¿Cuál es la satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora en la atención de la consulta externa adultos. Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2016?</p>	<p>-Identificar la satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora en la atención de la consulta externa adultos. Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2016.</p>	<p>¿La satisfacción laboral del profesional de enfermería que labora en la atención de la consulta externa adultos . Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins - Lima, 2016, es favorable.</p>

**ANEXO 2**

**FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Objetivo: Identificar el nivel de motivación de la enfermera que laboró en consultorios externos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2016.

**I. DATOS GENERALES**

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

**EDAD:** .....

**SEXO:** M F

**CONDICION LABORAL:** .....

**NOMBRADA** ( )

**CONTRATADA** ( )

**Instrucciones:**

Marcar con un aspa (X) según la ficha de evaluación de la enfermera.

II. ENUNCIADO DE MOTIVACIÓN	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	POCAS VECES	NUNCA
1.- Yo tengo la completa responsabilidad de decidir cómo y dónde se debe hacer el trabajo.					
2.- Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades.					
3.- Completo una tarea de principio a fin. Los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles e identificables.					
4.- Lo que realizo afecta el bienestar de los pacientes de muchas maneras importantes.					
5.- Mi enfermera jefa me provee de constante retroalimentación sobre lo que estoy realizando.					
6.- El trabajo por sí mismo me provee la información cuan bien lo estoy realizando.					
7.- Realizo contribuciones insignificantes al servicio o resultado final.					
8.-Suelo emplear un número de habilidades complejas en este trabajo					
9.- Tengo muy poca libertad de decidir cómo se puede realizar el trabajo					
10.-El solo hecho de realizar mi trabajo me da la oportunidad de deducir cuan bien lo estoy realizando.					
11.- El trabajo es bastante simple y repetitivo.					

12.- Mis supervisores y compañeros esporádicamente me dan retroalimentación de cuan bien estoy realizando mi trabajo.					
13.-Lo que realizo es de mínimas consecuencias para los pacientes.					
14.-Mi trabajo implica realizar un número de tareas diferentes.					
15.- Los supervisores nos hacen saber cuan bien ellos piensan que lo estoy haciendo.					
16.- Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante el turno.					
17.- Mi trabajo me da la oportunidad de participar en la toma de decisiones.					
18.- La demanda de mi trabajo es altamente rutinaria y predecible.					
19.- Mi trabajo me provee pequeños indicios acerca si estoy desarrollándolo en forma adecuada.					
20.-Mi trabajo es muy importante para la estabilidad del hospital.					
21.- Mi trabajo me concede libertad considerable para desarrollar mi labor.					
22.- Mi trabajo me da la oportunidad para terminar totalmente cualquier función que empiece.					
23.-Los pacientes se ven beneficiados por el trabajo que realizo.					

### ANEXO 3

<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION</b> <b>ESCUELA DE POSGRADO</b> <b>SEGUNDA ESPECIALIDAD EN ENFERMERÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.</b>
---

#### FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Objetivo: Identificar el nivel de satisfacción en la enfermera que laboró en consultorios externos adultos del Hospital Edgardo Rebagliati Martins 2016.

<i><b>TDA = TOTALMENTE DE ACUERDO</b></i>	<i><b>DA = DE ACUERDO</b></i>	<i><b>I = INDECISO</b></i>			
<i><b>ED = EN DESACUERDO</b></i>	<i><b>TED = TOTALMENTE EN DESACUERDO</b></i>				
<b>ENUNCIADO</b>	<i><b>TDA</b></i>	<i><b>DA</b></i>	<i><b>I</b></i>	<i><b>ED</b></i>	<i><b>TED</b></i>
1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2.- Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3.- El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4.- Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5.- La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6.- La enfermera jefe es comprensivo (a).					
7.- Me siento bien con lo que gano.					
8.- Siento que doy mas de lo recibo de la institución.					
9.- Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10.- Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11.- Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12.- Es grato la disposición de mi jefe cuando les pide alguna consulta sobre mi trabajo.					
13.- El ambiente donde trabajo es confortable.(ventilación, iluminación etc)					
14.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15.- La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.- Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17.- Me disgusta mi horario.					
18.- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.-Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.- Llevarme bien con la enfermera jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21.- La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22.- Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.- El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					

26.- Mi trabajo me aburre.					
27.- La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
29.- Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente.					
30.- Me gusta el trabajo que realizo.					
31.- No me siento a gusto con la enfermera jefe.					
32.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles)					
33.- El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
34.- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
35.- Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.- La enfermera jefa valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

**GRACIAS**