



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA
FACULTAD DE ENFERMERÍA

**FACTORES MOTIVACIONALES Y SU RELACION CON EL NIVEL DE
SATISFACCION LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL SERVICIO DE
EMERGENCIA. ABRIL 2018**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE ESPECIALISTA
EN ENFERMERÍA EN EMERGENCIAS Y DESASTRES**

AUTORAS

Lic. YOHANA ANCIETA HUANUCO

Lic. JENNY V. POMA CORNEJO

Lima, Perú 2018

Lic. Carmen Mayorca Carmelo
Asesora

RESUMEN

El presente trabajo tiene el objetivo de identificar los factores motivacionales que se encuentra asociadas al nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del hospital de Chosica.

Como sabemos la Motivación y Satisfacción laboral en los trabajadores de salud son vitales en dicha organización, ya que son la base y el crecimiento de la institución, es por ello que estas variables van a influir en las personas y lo van a demostrar en el desempeño de su trabajo para el logro de sus objetivos.

La metodología para emplearse será un estudio descriptivo prospectivo y de corte transversal. La población de estudio está constituida por enfermeros del hospital José Agurto Tello situado en el distrito de Chosica siendo el único Hospital de nivel II de la zona del distrito de Vitarte área de emergencia.

El instrumento que aplicar es un cuestionario ya estructurado y se aplicara autorización de sus autoras y la técnica a utilizar es una entrevista, encuesta y será auto administrado. Así también se describirá las variables: Motivación siendo esta la independiente y Satisfacción laboral las variables dependientes. La tabulación de datos se efectivizará por un sistema computarizado elaborándose en base a los datos utilizando programa de Excel 2007

PALABRAS CLAVES: Motivación y Satisfacción laboral.

INDICE

Introducción	05
Capítulo I: Problema	07
I.1 Planteamiento del problema	07
I.2 Formulación del problema	09
Capítulo II: Propósitos y Objetivos	10
II.1 Propósitos	10
II.2 Objetivos	10
Capítulo III: Marco Teórico	12
III.1 Antecedentes	12
III.2 Base Teórica	12
Capítulo IV: Hipótesis	26
Capítulo V: Operacionalización de variables	27
Capítulo VI: Material y Métodos	29
VI.1. Método de Estudio	29
VI.2. Área de Estudio	29
VI.3. Población	30
VI.4. Técnicas de Instrumento	30
VI.5. Plan para la recolección de datos	31
VI.6. Tabulación y Análisis de datos	32
Referencia Bibliográfica	36
Anexos	

INTRODUCCION

Un elemento esencial en cualquier institución de trabajo es el factor humano, por ello ocupa un lugar importante dentro de las organizaciones, ya que de ellas dependen el éxito o fracaso de cualquier institución. La motivación es un factor determinante en la productividad de las empresas y estas solo es alcanzable si existe condiciones de trabajo optimas, asumiendo también la satisfacción del trabajador como un objetivo clave. Y en el campo de la Salud la enfermería es el pilar de toda institución; el trabajo del equipo de salud seria incompleta sin la presencia de ellas por lo tanto la eficiencia de los servicios de salud depende de la motivación y satisfacción en el personal de enfermería. (1)

Motivación eje central y fundamental en la vida de los seres humanos también constituyen un elemento primordial en las instituciones públicas y privadas. De allí que las personas al incorporarse al área laboral, además de satisfacer una necesidad para sobrevivir, lo cual se debe en gran parte a los factores que la motiva, al respecto Suarez (2001) cita que es por eso que la motivación hoy en día se ha convertido en un elemento primordial. Desde el punto de vista organizacional se suele decir que una persona motivada, realiza los esfuerzos necesarios a fin de ejecutar correctamente una tarea y adoptan actitudes y comportamiento que les permitan satisfacer conjuntamente sus objetivos personales. Por ello es común oír dentro de las organizaciones expresiones como: “hay que motivar a nuestro trabajador para que trabaje más y produzca mejor” es posible que los jefes en la actualidad enfrenten los retos que implica motivar a sus trabajadores para obtener mejores resultados, con eficacia, calidad de innovación, así como satisfacción y compromiso. (2)

La satisfacción de los individuos en su trabajo es una variable importante al igual que las condiciones de trabajo en las que se encuentra inmerso el personal de enfermería, así mismo la motivación laboral; generando todo esto, actitudes positivas, es decir que cualquier intento por mejorar el rendimiento en el trabajo tiene relación con la motivación y satisfacción en el que el trabajador se encuentre. En este orden de ideas se realizó este estudio como una alternativa de identificar los factores motivacionales del personal de

enfermería y analizar el nivel de satisfacción en ellas, para ofrecer sugerencias que ayuden y por ende mejoren el desempeño laboral, de manera que se tomen en cuenta como elementos claves que contribuirán a reforzar la actitud participativa de cada una de las enfermeras, ayudar así a sentirse más identificadas y comprometidas con su trabajo.
(1)

Por lo tanto, es importante desarrollar una adecuada gestión de la calidad y también es crucial que el directivo de toda institución sea capaz de atraer y motivar a su personal, recompensarla, retenerla, formarla y satisfacerla, puesto que un trabajador motivado debe brindar un servicio de calidad que satisfaga al cliente. En la actividad hospitalaria existe insatisfacción en el personal que puede influir en el nivel de desempeño individual y organizacional, lo que afecta la calidad de servicio que se brinda.

Finalmente, con todo lo expuesto nuestro objetivo es; determinar la relación de los factores motivacionales, intrínsecos y extrínsecos con el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de Emergencia.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

I.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el área laboral de salud es cada vez más importante conocer aquellos factores que repercuten en el desempeño de las enfermeras, se sabe que ciertos componentes físicos y sociales influyen sobre el comportamiento humano, es ahí donde la motivación para el desempeño determina la forma en que el personal de enfermería percibe su trabajo, rendimiento, su productividad, y sobre todo su satisfacción. Por lo tanto, se debe resaltar a la motivación; como “la fuerza motivadora que le permite a las enfermeras expresarse y alcanzar la excelencia además del prestigio, buena remuneración y algo en que estar ocupadas” (Marriner 2003); de esta forma es posible que el desempeño de las actividades dentro del ambiente sea eficiente. También cabe señalar que la satisfacción al realizar un trabajo puede estar afectada por factores intrínsecos o satisfactorios, tales como: responsabilidad crecimiento los cuales son eficaces para un excelente desempeño y por factores externos o insatisfactorio tales como: salarios, beneficios, seguridad laboral, reconocimiento. (3)

El desempeño del profesional de enfermería se caracteriza porque tiene lugar en el contexto real del servicio de salud y en este desempeño laboral influye el estilo de liderazgo que se aplica en la organización para el manejo de recursos humanos. El liderazgo es una de las facetas que ha de desarrollarse para que esté presente en las ejecuciones profesionales de enfermería de modo que un liderazgo eficaz ayuda al desarrollo de la autonomía profesional, estimula la participación grupal, la motivación y el compromiso para tomar decisiones éticas y establecer metas, por lo tanto para lograr una verdadera motivación en el trabajador debe haber una buena política y un buen liderazgo organizacional, en constante evolución que favorezca el desarrollo de las enfermeras en ese ambiente y permitan obtener lo

mejor de ellas, así como también permitan que ellas se sientan satisfechas en el logro de sus aspiraciones personales e institucionales, ya que como lo explica Marcano M.2006 “La motivación de un trabajador cambia de tiempo en tiempo” y los líderes organizacionales no pueden descuidar este factor ni deben catalogarlo como un gasto, sino, más bien como una inversión en el que se puede sacar el mayor provecho posible. (4)

Como sabemos la eficiencia y la calidad de los cuidados y servicios prestados en un sistema sanitario correlaciona directamente con el nivel de satisfacción y motivación de los profesionales de enfermería que en el trabajan; pero en el hospital se pone de manifiesto que prevalece la insatisfacción de los mismos, siendo esta la principal dificultad a la que tienen que enfrentarse los administradores de salud y esto se debe a factores tales como: falta de reconocimiento laboral, autoridad extrema, pocas posibilidades de promoción y formación, tensión en las relaciones interpersonales, tareas rutinarias y salarios inadecuados, etc. Y en cuanto a la motivación también tiene un papel importante en el campo laboral pues la mayoría de nosotros encontramos en nuestra área de trabajo no un simple medio para sobrevivir, el cual se debe en gran parte a la eficiencia y eficacia de los factores motivacionales

La situación expuesta es común, es así que en el Hospital de Jose Agurto Tello, forma parte de esta realidad, teniendo en cuenta que su misión es; brindar un servicio de calidad y atención al cliente en lo relacionado a la salud ; y su visión es; crecer en prestigio y rendimiento en función al paciente y a su recurso humano; todo este se vería reflejado si se realizaran en forma constante y sistemática una adecuada gestión cuya finalidad es mejorar las condiciones de trabajos y garantizar el logro de los objetivos organizacionales, pero al no realizarse adecuadamente y no haber compromiso con su personal; en el área de emergencia, se pone en evidencia que las enfermeras no están motivadas ni son valoradas por sus capacidades y por ende muestran insatisfacción.

Por todo lo anteriormente expuesto surge la siguiente pregunta:

I.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

¿Cuál es la relación que existe entre los factores motivacionales y el nivel de satisfacción laboral en el servicio de emergencia del Hospital de Chosica?

I.3. JUSTIFICACION

Un personal de salud estará satisfecho con su trabajo cuando: como consecuencia del mismo experimente sentimientos de bienestar considerado como recompensable aceptable a la ejecución de la tarea; para esto el trabajador debe estar motivado ya que la motivación está inmersa y constituye un problema recurrente para el liderazgo y la dirección donde el reconocimiento del talento es un componente de la motivación y es una necesidad fundamental y universal; por lo tanto un trabajador motivado y satisfecho está en mejores condiciones de desempeñar un trabajo adecuado, que otro que no lo esté. Sin embargo se observa que esto no ocurre en las instituciones de salud, en el hospital de Chosica; a pesar de que las enfermeras realizan múltiples funciones, no se encuentra motivadas de manera que se sienten influenciadas por el estilo de liderazgo; y muchas veces las enfermeras no se sienten satisfechas laboralmente, y eso es perjudicial para la institución por lo que no se contaría con un personal satisfecho laboralmente.

CAPITULO II

PROPOSITOS Y OBJETIVOS

II.1. PROPOSITO:

El presente proyecto tiene como propósito hacer conocer los resultados del estudio al Dpto. de enfermería y al servicio de emergencia; cómo se relaciona los factores de la motivación, intrínsecas y extrínsecas, con el nivel de satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de emergencia, y así a través de esto se emplearían estrategias como: programas de capacitación y pasantías en hospitales de mayor complejidad, reconocimiento laboral, charla acerca de estímulos de motivación laboral, etc. para el desarrollo de sus potencialidades; y así alcanzar sus metas personales e institucionales. Con el objetivo de proteger con éxito la salud de los usuarios mediante un proceso de atención integral y de calidad probado con un alto contenido ético, compromiso social y humanitario

II.2 OBJETIVOS:

II.2.1 Objetivos Generales:

- Determinar la relación de los factores motivacionales, intrínsecos y extrínsecos; con el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de emergencia.

II.2.2. Objetivos Específicos:

- Identificar los factores motivacionales intrínsecos, en las enfermeras del servicio de emergencia.
- Identificar los factores motivacionales extrínsecos, en las enfermeras del servicio de emergencia
- Identificar el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia.
- Relacionar los factores motivacionales y el nivel de satisfacción en las enfermeras del servicio de emergencia.

CAPITULO III

MARCO TEORICO

III.1 ANTECEDENTES:

Jaramillo y colaboradores (2010) realizó un trabajo sobre “Satisfacción laboral del enfermero(a) en el Servicio de medicina interna. Hospital “Dr. Héctor Noel Joubert”. Ciudad Bolívar. El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo; Determinar el grado de satisfacción laboral de la enfermera (o) en el servicio de medicina interna hospital. Los resultados revelaron con respecto al grado de satisfacción laboral de acuerdo a la relación interpersonales, la mayoría contestó estar muy satisfecho con sus compañero, con el trabajo que realiza, con el supervisor de área y la toma de decisiones; en cuanto al ambiente físico de trabajo la mayoría contestaron estar poco satisfecho con el área de descanso y con las normas de bioseguridad ya que no se llevan a cabo por la falta de material médico quirúrgico; la mayoría del personal respondieron estar muy satisfecho con el salario, beneficios y disfrute médicos, pero en cuanto al ascenso en el área la mayoría respondieron estar poco satisfecho. (5)

C. Dalila A. y colaboradores (2014); “Satisfacción laboral de los recursos humanos de enfermería. Factores que la afectan En la actualidad”, cuyo objetivo es identificar los factores que influyen en la percepción que tienen enfermeras (os) sobre su nivel de satisfacción o no con la actividad que realizan: las escasas posibilidades de capacitación o superación profesional, los turnos rotativos, la escasez recursos humanos, la realización de funciones que no se corresponden con el nivel alcanzado, los bajos salarios, inadecuadas relaciones interpersonales con los jefes y pares, entre otras. Razones por las cuales se decidió abordar los factores que afectan la satisfacción laboral de enfermeras(os) a partir de una búsqueda bibliográfica acerca del estado actual de la temática. (6)

Susana Moya Mier (2011) “Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería: investigación aplicada en un área quirúrgica”.: Se ha obtenido un 67.4% de respuesta con una media de satisfacción de 2.99 (DE 0,41) sobre 5. Las fuentes que generan más satisfacción han resultado ser las relaciones con los compañeros, el propio trabajo y la competencia profesional. Por el contrario, los encuestados se sentían insatisfechos con el reconocimiento, la promoción profesional y la tensión relacionada con el trabajo. Se encuentra diferencias significativas entre el personal fijo de mañana y a turnos, el personal fijo de plantilla y los contratos temporales, y en relación con el tiempo trabajado. Además, se han encontrado similitudes con otros estudios realizados profesionales de enfermería y, entre otras diferencias, un menor grado de satisfacción general. (7)

Natalia Francesca Castillo Dávila, (2014): “Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos”: La presente investigación tuvo como objetivo; Precisar la relación en tres variables psicológicas: clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral. Los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre las variables, clima organizacional, motivación y satisfacción laboral ($r=0.40$) entre 40 y 58, $p<0.01$). Existe también en los diferentes grupos jerárquicos, diferencias estadísticamente significativas entre las variables estudiadas. Los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas dentro de la organización perciben el clima organizacional de manera más favorable, reportan niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral (4.00, 5.74 y 4.47respectivamente). (8)

III.2. BASE TEORICA:

En las instituciones de salud, específicamente en los servicios de emergencia, existen insatisfacciones del personal que pueden influir en el desempeño individual y organizacional, lo que afecta la calidad de servicio que se brinda. El factor humano es el único elemento organizacional que puede administrar los

recursos organizacionales; aportar habilidades y conocimiento. Actualmente al ser aplicados en el campo de 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 de trabajo depende fundamentalmente de la motivación, ya que su razón de ser, es cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo y entregar una atención de calidad, así como también, la satisfacción del trabajador conducen de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas.(9)

Es por eso que, para una institución de salud, el componente humano es primordial, constituye una ventaja competitiva; por lo tanto el personal de enfermería debe tener un papel dinámico interno, asumido y personificado por el líder (10); ya que muchas veces estamos considerando si una organización no “camina o desarrolla” es porque el personal de enfermería se encuentra desmotivado, reflejado en una insatisfacción laboral.

Existen estrategias sobre dirección del personal que se constituyen como el factor más importante que permita coadyuvar al logro de los objetivos institucionales y al desarrollo personal de los trabajadores, dentro de estos existe complejos procesos que intervienen tales como: Capacitación, Remuneración, Condiciones de trabajo, Motivación, Clima organizacional, Relaciones humanas, Políticas de contratación, Seguridad, Liderazgo, Sistema de recompensa, Satisfacción, etc.

Y dentro de todos estos procesos, la motivación del personal constituye uno de los más importantes para apuntalar el desarrollo personal de los trabajadores, manteniendo así un alto grado de compromiso y esfuerzo; las organizaciones tienen que valorar adecuadamente la cooperación de sus miembros, estableciendo mecanismos que permitan disponer de una fuerza de trabajo suficientemente motivada para un desempeño eficiente y eficaz, que conduzca al logro de los objetivos y las metas de las organizaciones y al mismo tiempo se logre satisfacer las expectativas y aspiraciones de sus integrantes. Tales premisas conducen automáticamente a enfocar inevitablemente el tema de la motivación como uno

de los elementos importante para generar, mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamiento en la dirección deseada. (11)

Motivación; deriva del vocablo latino “**moveré**”, que significa mover; también podemos definirla como “**el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar la meta u objetivo deseado**”. Otra definición tenemos de Jones: “la forma en que la conducta se inicia se energiza, se sostiene, se dirige, se detiene, y con el tipo de reacción subjetiva que está presente en la organización mientras sucede todo esto”. Por lo tanto, la motivación viene hacer la manifestación activa de las necesidades del trabajador y ha sido objeto de numerosas investigaciones y desde los más diversos puntos de vistas se le ha abarcado. (12)

Motivación Laboral: Es la capacidad que tiene todas las organizaciones para lograr el éxito de la toda organización en lograr que sus empleados sientan que los objetos de esta se alinean con sus propios objetivos personales, capaces de satisfacer sus necesidades y llenar sus expectativas.

Teorías de la Motivación

Existen dos tipos de teorías, las centradas en el contenido y las centradas en el proceso.

Las centradas en el contenido son:

Teoría Maslow: en 1954 por su parte, explicó que el hombre tiene necesidades que no actúan al tiempo ni en la misma intensidad pero que activan el comportamiento estando organizadas en forma jerárquica en fisiológicas, de seguridad, sociales y de afiliación.

Teoría de Mc.Clelland: Genero la teoría de; necesidades sociales que potenciaron los conocimientos existentes sobre logro, afiliación, y poder que son elementos primordiales para la motivación. Estos consisten en un comportamiento que busca el cumplimiento de metas, deseos de crear algo novedoso, obtener un buen nivel de excelencia y superar al otro (logro), acciones que buscan dominio, control o

influencia sobre otros (poder), además de mantener, adquirir o restaurar las relaciones afectivas con otros con el fin de consolidarse como condiciones que direccionan el accionar y provocan satisfacción y diferencian su desempeño en las organizaciones.

Teoría de Alderfer: basado su teoría en las necesidades de Maslow, elaboro su teoría en ERG sugiere la existencia de 3 necesidades primordiales; existencia, relación y crecimiento. La primera se encarga de la satisfacción de necesidades básicas para vivir, la segunda, que consiste en el deseo de mantener buenas relaciones interpersonales, lo cual potencia las necesidades que según Maslow en su teoría eran catalogadas como amor y autoestima, y la tercera, la necesidad de crecimiento o el deseo de alcanzar un desarrollo personal, lo cual incluye la autorrealización.

Pero Herzberg, propuso la teoría de los dos factores que explica el comportamiento humano en el trabajo; estos dos factores son:

1.- Factores Higiénicos o Factores Extrínsecos: Se refiere al ambiente en el que trabajan las personas así mismo de como desempeñan su trabajo. Son vitales los siguientes factores higiénicos o extrínsecos: Sueldo y beneficios, Política de la empresa y su organización, Relaciones con los compañeros de trabajo, Ambiente físico, Supervisión, Status, Seguridad laboral, Crecimiento, Madurez, Consolidación. Los factores higiénicos o extrínsecos fueron tomados en cuenta en la motivación de las personas, y ya que para las personas el trabajo es una situación desagradable para cambiar este aspecto hacia el trabajo es bueno premiar e incentivar salarialmente, ósea, se incentiva a la persona a cambio de trabajo. Según las investigaciones de Herzberg, estos factores nos sirven para evitar la insatisfacción de los empleados, siempre y cuando estos sean óptimos.

Existen dinámicas de higiene que consiste en 10 pasos y son los siguientes:

- se enfocan en el contexto en el que se desarrolla el trabajo y las condiciones que lo rodean.

- Cuando los factores higiénicos se deterioran, se produce la insatisfacción laboral. Afectando las actitudes laborales, la satisfacción y la insatisfacción.
- Cuando estos factores han sido satisfechos, no habrá insatisfacción, pero tampoco una actitud positiva destacable.
- La gente está insatisfecha en un entorno negativo, pero raramente se encuentran satisfechos por uno bueno.
- es importante como fomentar una motivación satisfactoria.
- Los factores higiénicos operan independientemente de los factores motivadores. Un individuo puede estar altamente motivado en su trabajo y estar insatisfecho con su entorno laboral y prever los factores higiénicos y motivadores para crear incentivos.
- Todos los factores de higiene son igual de importantes, aunque su frecuencia es muy distinta.
- Las mejoras de los factores de higiene tienen efectos, mejora resulta en la eliminación a corto plazo, o prevención, de insatisfacciones.
- Las necesidades de higiene son cíclicas por naturaleza y vuelven a un punto de inicio.
- Las necesidades higiénicas tienen un punto cero cada vez mayor y ninguna respuesta definitiva.

2.- Factores motivacionales o Factores Extrínsecos: A diferencia de los factores higiénicos o extrínsecos, estos factores si están bajo el control de la persona debido a que se relaciona con lo que él hace y desempeña.

Involucrando sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo.

Los principales factores de motivación o intrínsecos son: Logros, Reconocimiento, Independencia laboral, Responsabilidad, Promoción, En cuanto al comportamiento de las personas es estable cuando son óptimos, Debido a que están ligados a la satisfacción del individuo Herzberg los llama factores de

satisfacción, Asimismo destaca que los factores responsables de la satisfacción profesional de las personas están desligados y son distintos de los factores de la insatisfacción.

- La satisfacción en el cargo son factores motivacionales o de satisfacción.
- La insatisfacción en el cargo son los factores higiénicos o de satisfacción en base al ambiente de trabajo.

Para proporcionar motivación en el trabajo, Herzberg propone el “enriquecimiento del cargo”

Este enriquecimiento del cargo consiste en la sustitución de las tareas más simples del cargo por otras más complejas, para conseguir con la sustitución las condiciones de desafío y satisfacción personal y asimismo abarcar el crecimiento personal también gracias al aumento de motivación y productividad.

Con ello hace a que sea menor la insatisfacción en el trabajo. (13)

Un ejemplo práctico, un salario justo va a permitir a un trabajador ir a su puesto de una manera positiva, pero no le va a motivar a quedarse horas extras de manera proactiva. Del mismo modo una relación positiva con los compañeros se considera algo normal y necesario en un puesto de trabajo, mientras que una mala relación es causa directa de insatisfacción.

Las centradas en el proceso son

Teoría de la Equidad de Adams; Formula su teoría de la equidad, donde una persona realiza un balance entre lo que le brinda a la empresa o su trabajo (educación, experiencia, esfuerzo, edad) y lo que recibe a cambio (diversidad, salario, reconocimiento), de manera que logra un balance entre contribución-retribución, que redundará, a su vez, en un sentimiento de equidad o inequidad.

Teoría de las expectativas de Vroom; que los elementos de la motivación son: la valencia, la instrumentalidad y la expectativa. Allí las personas definen para sí mismas sus metas o niveles esperados de desempeño, incluyendo gran cantidad de esfuerzo siempre que haya posibilidades de lograrlo o cuenten con la capacidad para obtenerlo, es decir, expectativa. También se tiene en cuenta la cantidad de esfuerzo que la persona invierte para lograr su resultado y la importancia que para

él tiene (valencia). Además, el comportamiento se define como un instrumental para las metas deseadas, dependiendo de la habilidad y el esfuerzo que pueden llevar al éxito.

Teoría del Esfuerzo de Skinner; se fundamenta en tres variables centrales; estímulo, respuesta, recompensa.

Teoría de que los elementos de la motivación son: la valencia, la instrumentalidad y la expectativa. Allí las personas definen para sí mismas sus metas o niveles esperados de desempeño, incluyendo gran cantidad de esfuerzo siempre que haya posibilidades de lograrlo o cuenten con la capacidad para obtenerlo, es decir, expectativa. También se tiene en cuenta la cantidad de esfuerzo que la persona invierte para lograr su resultado y la importancia que para él tiene (valencia). Además, el comportamiento se define como un instrumental para las metas deseadas, dependiendo de la habilidad y el esfuerzo que pueden llevar al éxito.

Teoría de Establecimiento de Metas; es sujeto debe ser consciente de la meta y debe aceptar que la meta es algo por lo que desea trabajar. (14)

Al hablar de motivación se considera como uno de los medios a través de los cuales una buena organización pueda asegurar la permanencia de sus empleados por lo tanto en las organizaciones empresariales debemos cuidar que diferentes aspectos tales como la remuneración, trato de las personas, planes de carrera, ambiente de trabajo, definición de objetivos, tareas, etc. no desmotiven a los empleados. (12)

En las instituciones de salud, específicamente en la actividad hospitalaria, existen insatisfacciones del personal que pueden influir en el nivel de desempeño individual y organizacional, lo que afecta la calidad de servicio que se brinda.

No nos debe sorprender, que es muy común oír decir en las organizaciones: "hay que motivar a nuestro personal para que trabajen más y produzcan mejor". Todos los administradores enfrentan un reto enorme: motivar a los trabajadores para que produzcan los resultados deseados, con eficacia, calidad e innovación, así como

con satisfacción y compromiso. Pero ¿qué hacer para lograrlo? Ese es el compromiso, la tarea eficaz que debe desempeñar un buen líder. Definitivamente, para mantener tal grado de compromiso y esfuerzo, las organizaciones tienen que valorar adecuadamente la cooperación de sus miembros, estableciendo mecanismos que permitan disponer de una fuerza de trabajo suficientemente motivada para un desempeño eficiente y eficaz, que conduzca al logro de los objetivos y las metas de la organización y al mismo tiempo se logre satisfacer las expectativas y aspiraciones de sus integrantes. Tales premisas conducen automáticamente a enfocar inevitablemente el tema de la motivación como uno de los elementos importantes para generar, mantener, modificar o cambiar las actitudes y comportamientos en la dirección deseada. El impulso más intenso es la supervivencia en estado puro cuando se lucha por la vida, seguido por las motivaciones que derivan de la satisfacción de las necesidades primarias y secundarias (hambre, sed, abrigo, sexo, seguridad, protección. etc.). La motivación es resultado de la interacción del individuo con la situación de manera que, al analizar el concepto de motivación, se tiene que tener en cuenta que su nivel varía, tanto entre individuos como dentro de los mismos individuos en momentos diferentes. (15)

Ya que un trabajador motivado y satisfecho está en mejores condiciones de desempeñar un trabajo adecuado que otro que no lo está; puede considerarse la satisfacción laboral de los trabajadores como un fin en sí misma, que compete tanto al trabajador como a la empresa; que además de producir beneficios a los empleados al ayudarles a mantener una buena salud mental, puede contribuir a mejorar la productividad de una empresa y con ello su rentabilidad. (16)

Entonces, la satisfacción laboral de los trabajadores, puede considerarse como un fin en sí misma, que compete tanto al trabajador como a la empresa; que además de producir beneficios a los empleados al ayudarles a mantener una buena salud mental, puede contribuir a mejorar la productividad de una empresa y con ello su rentabilidad; ya que un trabajador motivado y satisfecho está en mejores condiciones de desempeñar un trabajo adecuado, que otro que no lo esté. (17)

El análisis de regresión multivariado (MANOVA), muestra que existe relación conjunta significativa entre las variables predictoras factores extrínsecos o de higiene y factores intrínsecos o motivadores (Motivación) y las variables de criterio contenido del trabajo, trabajo en equipo, incentivos laborales, condiciones de trabajo (Satisfacción laboral). Es decir, la motivación, de una u otra manera, ha repercutido en el contenido del trabajo, el trabajo de equipo, incentivos laborales y condiciones de trabajo; evidenciándose de esta manera la demostración de la hipótesis principal. Por lo tanto, se puede predecir que la motivación puede lograr que los empleados motivados se esfuercen por tener un mejor desempeño en su trabajo. Asimismo, la satisfacción laboral es producto del ambiente laboral, por tanto, la motivación y la satisfacción laboral del personal son esencialmente relevantes en los profesionales tanto docentes como administrativos de una institución educativa, cuya razón de ser es el poder brindar un servicio educativo integral de calidad a quienes estén a su cargo. Por esta razón el conocimiento y comprensión del nivel de motivación y de satisfacción del personal de un colegio constituye información importante para la administración.

(18)

La Satisfacción Laboral, en los momentos actuales las organizaciones están obligados a enfrentar nuevos retos enfocados a la satisfacción de sus trabajadores o clientes internos, quienes más que sus subordinados o empleados constituyen el eslabón fundamental en la cadena de eficiencia y la sostenibilidad de la organización; mientras más sepa apreciar el directivo la importancia de sus recursos humanos, mejores serán los resultados en la productividad del trabajo y/o en la prestación de servicios.

Existen muchos factores de la satisfacción o insatisfacción laboral que pueden clasificarse en dos grandes grupos: factores internos los cuales están fundamentados sobre las bases de las necesidades más importantes del individuo, relacionados con el interés por el trabajo, la estimulación moral, las oportunidades de escalar jerárquicamente, las condiciones de trabajo, la comunicación, el horario, entre otros y los factores externos que condicionan las empresas entre sí,

es decir las oportunidades que le brinda a sus trabajadores, en material laboral y salarial, que motivan que se muevan de un lugar a otro como mismo lo hacen los clientes externos.

La satisfacción decide en parte el proceder de los individuos, los esfuerzos que está dispuesto a realizar y delimita los propósitos a alcanzar. Las organizaciones prosperas y financieramente saludables tienen en su mayoría personas abnegadas, motivadas y satisfechas con la labor que realizan, en cambio las organizaciones que son poco eficientes y se encuentren económicamente enfermas se hallan saturadas de personal insatisfecho y con muy pocas motivaciones por el trabajo en espera de oportunidades para abandonar la organización.

A través de la determinación de los factores que afectan la satisfacción laboral, se trazan estrategias para mejorar el estado de la satisfacción y por ende lograr una mejora en la organización, fortaleciendo todos los sistemas que lo conforman.

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo. (19)

Factores de situación relacionados con la satisfacción en el empleo; de acuerdo a Gruenfield (1962), uno de los procedimientos típicos que se utilizan para esta clase de estudios requiere que los empleados estudien una lista de características de empleos y que les adjudiquen rango o clasificación de acuerdo con la importancia que tengan para ellos. Una de las conclusiones más importantes de dichos estudios es que con frecuencia ni los funcionarios ejecutivos ni los líderes gremiales comprenden bien las necesidades de los empleados.

Factores de situación específicos: Esto se encuentra referido a las actitudes de los empleados con respecto a aspectos del ambiente del empleo y del trabajo:

Pago: Suele existir una tendencia de concederle demasiada importancia al pago como factor determinante de satisfacción en el empleo. La importancia que le dan los empleados suele estar relacionada con lo que pueden adquirir con lo que ganan, comparación del salario que reciben con respecto a otros que desempeñan la misma labor, etc.

Seguridad del Empleo: La importancia relativa de la seguridad en comparación con otros aspectos intrínsecos del empleo, tales como el pago o el reconocimiento de los méritos personales varía en función de la clasificación del empleo y del grado efectivo de seguridad que los trabajadores sienten en su empleo, lo cual ha sido confirmado por investigaciones como las de Hersey.

Participación y reconocimiento personal: La sensación de satisfacción y de orgullo personal que le produce al artesano de su capacidad de transformar la materia prima en un producto acabado, muy pocas veces se experimenta dentro de la estructura fabril actual. El empleado del presente tiene la misma necesidad que su predecesor de experimentar una sensación de realización, orgullo y valía personal. Cuando a menudo es imposible dar a cada empleado la oportunidad de experimentar el orgullo del artesano, es posible y necesario proporcionar la clase de instrucción que le permita a cada trabajador comprender el lugar que su labor ocupa en la manufactura del producto total.

Posición profesional: De acuerdo a estudios de Robinson, aun cuando la mayoría de los empleados están satisfechos con sus empleos o mantienen una actitud de relativa neutralidad al respecto, el grado de satisfacción que reportan varía de acuerdo con la posición profesional del empleado. Cuanta más alta sea su posición dentro de la jerarquía profesional, tanto más probable es que informe sentirse satisfecho con su empleo.

Supervisión: Uno de los descubrimientos significativos del estudio de Hawthorne fue que es posible modificar las actitudes de los empleados mediante el desarrollo de un espíritu de cooperación entre trabajadores y supervisores. Una relación amistosa entre supervisores y subordinados parecía generalizarse en un clima favorable de trabajo.

Aumento de la satisfacción en el empleo: Para acrecentar la satisfacción en el empleo y facilitar la adaptación personal, se requiere que se reconozca personalmente al empleado y se le acepte como individuo con su patrón propio de necesidades, fortalezas y debilidades.

Comunicación y Participación: Muchas de las causas potenciales de queja se pueden evitar mediante un sistema eficaz de comunicaciones a través de toda la estructura de la compañía, en la cual se les transmitan a los empleados las razones en las cuales se fundan cambios, diseños, políticas, etc.

Algo que va más allá de la comunicación, es la participación efectiva de los empleados en los programas de modificaciones industriales, está comprobado que a los empleados no les basta con enterarse de una proyectada modificación y de sus razones; sino que les es más gratificante participar en la resolución de algunos de los detalles del programa, produciendo al mismo tiempo actitudes de solidaridad con el grupo y de identificación personal con el programa.

Soluciones Diversas: Existen por lo menos otras tres prácticas que influyen sobre la satisfacción en el empleo: la selección y colocación inicial de los empleados, hacerles comprender a los empleados que la administración reconoce y aprecia su contribución para la compañía; y la previsión de oportunidades de obtener asesoramiento industrial. El asesoramiento en la industria no está preparado para el tratamiento de disturbios Psicológicos serios. Está destinado, más bien, a ayudar a los empleados a resolver las clases más sencillas de problemas emocionales que puedan intervenir con la eficacia de su comportamiento dentro de la compañía, la familia y la comunidad. (20)

Debe señalarse que existen teorías que abordan la satisfacción laboral que explican la labor de Enfermería, entre ellas se describe la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades de Maslow cuya conclusión básica es que las personas tratan de satisfacer diferentes necesidades por medio del trabajo, cabe destacar que las necesidades de las personas se pueden organizar de acuerdo a su importancia, ya que una necesidad satisfecha deja de ser un eje motivador primario de comportamiento. Se analiza que la calidad de vida laboral en la mayoría de las

organizaciones da pocas oportunidades para satisfacer las necesidades y especialmente las de los niveles más bajos. Dentro de esta perspectiva, la comunicación en Enfermería consiste en un intercambio de ideas acerca de los cuidados y plan de atención de salud de numerosas personas que están bajo su cuidado. Marriner, refiere que, para la mayoría de las Enfermeras el equipo de trabajo es la fuente de interacción social, es decir, que la comunicación que tiene lugar dentro del grupo es el mecanismo fundamental por el cual los miembros muestran sus frustraciones y su satisfacción, por lo tanto, proporciona un alivio a la expresión emocional de los sentimientos y el cumplimiento de las necesidades sociales.

Por lo tanto, un empleado eficaz es una combinación de un buen conjunto de habilidades y un entorno de trabajo productivo. Muchos factores afectan el desempeño de los empleados que las organizaciones deben ser conscientes y que deben trabajar para mejorar en todo momento. Para obtener el máximo rendimiento de los empleados, es necesario proporcionarles las herramientas que necesitan para tener éxito:

Estándares Gerenciales: pueden ser un factor en la motivación o desmotivación de los empleados de acuerdo con el recurso tecnológico de empleo Tech Republic.

Motivación: Para obtener el mejor rendimiento de los empleados, es necesario que haya algún tipo de motivación más allá del salario semanal. La motivación puede venir en forma de incentivos, económicos, oportunidad de participar en proyectos, etc. una motivación eficaz puede crear una fuerza de trabajo productiva, pero la falta de factores de motivación puede dejar a los empleados insatisfechos.

Compromiso: los empleados que se sienten que la organización ha hecho un compromiso con ellos para que tengan éxito, tienden a obtener mejores resultados de acuerdo con Personnel Systems Associates.

CAPITULO IV

4.1. HIPOTESIS

H1: Existe relación entre los factores motivacionales, intrínsecos y extrínsecos; con el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia.

H2: No existe relación entre los factores motivacionales, intrínsecos y extrínsecos; con el nivel de satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia.

CAPITULO V

5.1. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variables

Variable Independiente

- Factores Motivacionales

Variable Dependiente

- Satisfacción laboral

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable Independiente Factores Motivacionales	Son aquellos estímulos o situaciones que originan una acción específica, que influyen en el ámbito laboral.	Son fuerzas existentes dentro de las personas y en el medio ambiente que operan, influyendo en su dirección e intensidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Factores Intrínsecos: • Factores extrínsecos: 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento laboral • Confianza por el trabajo realizado. • Responsabilidad laboral • Sueldos. • Ascensos • Cantidad y calidad de material.
Variable Dependiente Satisfacción Laboral (Niveles)	Es la sensación del término relativo de una m motivación que busca sus objetivos.	En el presente estudio se refiere a las condiciones de trabajo y relaciones interpersonales de la enfermera.	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones de trabajo: • Relación Interpersonal: 	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfecho • Medianamente Satisfecho • Insatisfecho

CAPITULO VIATERIAL Y METODOS

VI.1. Métodos de Estudio:

El estudio es de tipo descriptivo porque vamos a observar las variables, prospectivo y de corte transversal.

VI.2. Área de estudios:

El presente estudio se desarrollara en el servicio de Emergencia del Hospital José Agurto Tello situado a 854msnm a 34.300km de la Carrete central en el distrito de Lurigancho-Chosica de la provincia de Lima, del Departamento de Lima, Ubigeo 15-01-18, sitio en el Jr. Arequipa N° 214-218 del distrito de Lurigancho Chosica, siendo el único Hospital Nivel II – 2 de la zona desde el distrito Vitarte hasta el distrito de Matucana, siendo una zona accesible para los centros periféricos de la jurisdicción.

El Hospital de Chosica cuenta con un servicio de Emergencia, la cual está conformada por las siguientes aéreas; cirugía, medicina, observación, triaje, pediatría y trauma shock, cuentan con 2 enfermeras en turno de 12 horas para cubrir todas esa aéreas nombradas siendo un total de 23 enfermeras entre contratados y nombrados, sin derecho a, gratificaciones, escolaridad etc. los que son contratados.

El servicio de emergencia de dicho hospital atiende un promedio de 100pacientes por día aproximadamente, considerando que al recibir a pacientes graves son derivados a otro hospital de mayor complejidad por ser este de nivel II en la única ambulancia del hospital.

VI.3. Población:

La población de estudio está conformado por un total de 23 enfermeras, que trabajan en el servicio de Emergencia; teniendo en cuenta a todas las enfermeras en modalidad CAS, y ya que la población es pequeña; este estudio no tendrá muestra porque se trabajara con el 100% de la población.

VI.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:

Para la recolección de datos se usará la técnica de Entrevista y se contara con 1 Instrumento que consta de 3 partes:

1) Primera parte: Relacionado a Datos Generales

Compuesto por 7 preguntas como: edad, género, su estado civil, número de hijos, servicio en el que labora; el tiempo de servicio que viene elaborando en emergencia, el cargo que ocupa y la condición de permanencia en el servicio (fija, rotativa y reten).

2) Segunda Parte: Relacionado a los Factores Motivacionales

Compuesto por 18 preguntas distribuidas en los rubros de motivación extrínsecas (1 – 10) e intrínsecas (11- 18) con 4 alternativas de respuestas según la escala de likert modificado: Nunca, a veces, casi siempre, siempre; los mismos que tenían un puntaje de 1 – 4 respectivamente haciendo un total de 72.

El 50% sobre Factores Intrínsecos

El 50% es sobre Factores Extrínsecos

3) Tercera Parte: Relacionado con el nivel de Satisfacción

Compuesto por 10 preguntas distribuidas en condiciones de trabajo (1 – 5) y relaciones interpersonales (6 – 10) lo cual considera 4 alternativas de respuesta:

Muy satisfecho, satisfecho, medianamente satisfecho, insatisfecho; lo mismo que tenían un puntaje de 1 – 4; respectivamente. Satisfacción:

Insatisfecho: 10 – 26 puntos

Medianamente satisfecho: 27 – 30 puntos

Satisfecho: 31 – 40 puntos

Este instrumento que se aplicara, está ya validado por Carbajal Quispe Jhon, Pimentel Menguina y Rivera Rodríguez; en el Trabajo de Investigación titulada: Motivación y Satisfacción laboral de los Enfermeros de Salud de los Centros de Salud 2015, no habiéndose hecho ninguna modificación. Por lo tanto se solicitara la autorización a los autores, mediante correo electrónico.

Para el análisis de los ítems del cuestionario se calcularon las correlaciones por medio del Coeficiente Producto-Momento de Person.

VI.6. Plan para la recolección de Datos:

- 1.- Se solicitará el permiso del director del Hospital de Chosica, la Jefatura de enfermería y la jefatura de la unidad
- 2.- La recolección de datos realizara en un mes como máximo.
- 3.- La jefatura de enfermería del servicio de emergencia convoca mensualmente a una reunión técnica con carácter obligatorio a todo el personal de enfermería el segundo viernes de cada mes, donde se nos facilitara un espacio de tiempo para dar a conocer en qué consiste nuestro estudio de investigación, e inmediatamente firmaran el Consentimiento Informado (contando con las que salen de guardia y las entrantes).
- 4.- Se visitara a cada enfermera durante su turno laboral sobre todo en el horario de la tarde en el que tendrá un tiempo de 15 minutos.

VI.7 Tabulación y Análisis de datos:

El procesamiento de datos se efectivizará por un sistema computarizado, se elaborará en base de datos utilizando programa Excel 2007. Paquete estadístico SSP6 versión 21. Para los Factores Motivacionales y el Nivel de Satisfacción se aplicara la escala de Stanino obteniendo lo siguiente: Establecer la asociación entre Factores Motivacionales y Nivel de Satisfacción laboral; y la prueba chi cuadrado y con $p < 0.05$ se empleara para establecer significado estadístico.

Y los resultados se presentaran en cuadros estadísticos y diagramas.

CONSIDERACIONES ETICAS Y ADMINISTRATIVAS

Consideraciones Éticas:

Basándonos en los principios éticos describiremos:

Autonomía: A través de este principio se respetará; la participación voluntaria de cada enfermera, así como también las respuestas, y los datos generales. Todo esto se realizará previamente firmando el consentimiento informado.

Beneficencia: A través de este principio al obtener cada respuesta de los participantes serviría de ayuda para la realización de este proyecto ya que tiene como fin crear estrategias para mejorar los estilos de liderazgo y como consecuencias se incrementará la motivación y satisfacción de dichos participantes; por ende no se presenta ningún tipo de riesgo en este estudio.

No maleficencia: A través de este principio se les hará entender que no se presenta ningún tipo de riesgo durante dicho estudio.

Justicia: Se entregará el mismo cuestionario a todos por igual, así como también el tiempo para la realización de estos.

Consideraciones Administrativas:

I.- Recursos y Presupuesto:

1.-Recursos:

Recursos Humanos:

Personal que participa en el trabajo de investigación:

- Los investigadores del presente proyecto
- Personal de Licenciados de Enfermería.

2.- Presupuesto:

Son los gastos que se invierten en el proyecto de investigación. Para la codificación de los gastos se utiliza el clasificador de gastos del Ministerio de Economía y Finanzas del año fiscal. Repuesto y Accesorios:

Material	Costo
Laptop (1)	s/2500
Calculadora (1)	s/35
Papelería en general:	
Papel bond (4 millas)	s/56
Corrector (1)	s/9
Resaltador (1)	s/6
Lapiceros (6)	s/8
Pasajes y viajes de transporte:	
200 viajes	s/400
Servicio de telefonía e internet:	
12 meses	s/120
Servicio en impresión, encuadernación y/o empastacion:	s/500
Total	s/3, 634

Cronograma de actividades

N°	Actividad	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	2017				
						Oct.	Nov.	Dic.	Ene.	Mar.
1	Elaboración del proyecto de tesis	X	X							
2	Aprobación del proyecto de tesis			X	X					
3	Proceso de implementación del proyecto de tesis				X	X				
4	Organización para la aplicación de los instrumentos					X	X			
5	Preparación de los insumos para la recolección de datos					X	X			
6	Aplicación del instrumento de recolección de datos						X			
7	Revisión de la data recolectada						X	X		
8	Procesamiento estadístico de datos							X		
9	Interpretación de resultados							X	X	
10	Implementación de la tesis								X	
11	Presentación de la tesis								X	X
12	Sustentación de la tesis									X

REFERENCIA BIBLIOGRAFICA

- 1.- Cisneros, Hayde: Satisfacción Laboral del personal de Enfermería en relación con las condiciones al trabajo hospitalario. Noviembre 2011
- 2.- Cuevas, Jose: Motivación para el profesional de Enfermería. <http://es.seribd.com/doc/96869252/Motivacion-para-el-profesional-de-enfermeria.2016>
- 3.- Gallegos, Rómulo: Motivación del personal de Enfermería para la calidad del cuidado en usuarios y usuarias. Universidad Nacional Experimental de los Llanos Centrales. Maracay, Marzo 2014.
- 4.- Espinoza, Aníbal: El desempeño del Profesional de Enfermería. Universidad de Ciencias Medicas de la Habana. Cuba 21 de Setiembre 2015.
- 5.- Jaramillo, Medina, Yexi Josefina; Mendoza, López, Milagros Nohely: “Satisfacción Laboral Del Enfermero (A). Servicio De Medicina Interna. Hospital (Ivss) “Dr. Héctor Nouel Joubert”. Ciudad Bolívar-Segundo Periodo. Marzo 2010
- 6.- Dra. C. Dalila A. Aguirre Raya: Satisfacción Laboral De Los Recursos Humanos De Enfermería. Factores Que La Afectan.
- 7.- Susana Moya Mier: “Motivación Y Satisfacción De Los Profesionales De Enfermería: Investigación Aplicada En Un Área Quirúrgica”. 2011.
- 8.- Jessica Cortes Gonzales, Mayra Paula Hernández Saavedra, Tania Marchena Rivera, María Marqueti Machado, Ma. Guadalupe Nava Galán: “Estilos de liderazgo en Jefes de Servicio de Enfermería”. Vol 12 N° 2-84-94-2012
- 9.- Guía de Aprendizaje, “Fortalecimiento Organizacional” Tema II Liderazgo Organizacional. Pucallpa 2012
- 10.- Revista de Enfermería. Neurológicas. Estilos de Liderazgo un jefe de servicio de Enfermería. Enf. Neurol. México 2013.
- 11.- Castillo N. Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos”. Junio 2014
- 12.- Motivación y Satisfacción Laboral en el Trabajo y sus Teorías 16/09/2012 en Conocimientos, Gestión del Personal y Mejora Continua.

- 13.- Martínez, Beatriz: Factores intrínsecos y extrínsecos-Labor del Comportamiento Humano. 01 de enero 2017
- 14.- Olivera, Juan; Fandiño, Johan; Torres, Jury: Factores Motivacionales hacia el trabajo en el departamento de Enfermería en un hospital de cuarto nivel. Bogotá, 02/2016
- 15.- Gonzales Y, Guerrero R, Díaz F. Análisis de Recompensas y Motivación. 17 de junio del 2016
- 16.- Chong, Rilke: La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Punchana. 2014
- 17.- Satisfacción Laboral. 25 de febrero 2015. <http://kelcorsc.wordpress.com/>.
- 18.- Arana, Maritza: La motivación, medida en sus factores extrínseca e intrínseca y su relación con la satisfacción laboral del personal del colegio Unión 2009. 28/10/2014
- 19.- Manene L, (Blogs): Motivación y Satisfacción Laboral en el trabajo uy sus teorías. 16 de setiembre 201. <https://luismiguelmanene.wordpress.com/2012/09/16/la-motivacion-y-sati9sfaccion-en-el-trabajo-y-sus-teorias/>.
- 20.- García C, Pacas K, Ramírez L. Estudio Expost Facto sobre la motivación y Satisfacción Laboral. 04 de octubre 2012. <http://www.monografias.com/trabajos36/satisfaccion-laboral/satisfaccion-laboral12.shtml>.

ANEXOS

ANEXO 1

DATOS GENERALES

El objetivo de esta encuesta es conocer su nivel de motivación y niveles de satisfacción laboral en relación con el liderazgo organizacional de su institución.

Dicha encuesta es completamente anónima por el cual le agradecemos de antemano su colaboración respondiendo con sinceridad a las preguntas planteadas.

A.- Datos generales:

1.- Edad: -----

2.- Genero: Masculino Femenino

3.- Estado Civil: Casada Soltera Conviviente Viuda

4.- N° de Hijos: -----

5.- Servicio en el que elabora: -----

6.- Tiempo de servicio: -----

7.- Puesto que ocupa: -----

8.- Condición de permanencia en el servicio:

Fija

Rotativo

Reten