

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA**  
**FACULTAD DE ENFERMERÍA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**



**MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS**  
**DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO –**  
**AREQUIPA – 2016**

Tesis presentada por las bachilleras:

**PINEDA SÁNCHEZ, CYNTHIA PAOLA**

**SILVA PEÑA, IRIS JOSELYN**

Para optar el Título Profesional de  
ENFERMERA.

**AREQUIPA – PERÚ**

**2017**

## **ACEPTACIÓN DE LA ASESORA**

La presente tesis MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO – AREQUIPA – 2016, reúne las condiciones y tiene mi conformidad.

---

Dra. Gloria Ludgarda Angles Machicao

Asesora

---

## **MIEMBROS DEL JURADO**

Dra. Sonia Olinda Velásquez Rondón	Presidenta
Mg. Juana de la Salle Gutiérrez Neyra	Vocal
Mg. María Belén Núñez Vásquez	Secretaria

La presente sustentada el día 14 de junio del 2017, APROBADA POR MAYORÍA, queda conforme para seguir con el trámite correspondiente.

---

Mg. María Belén Núñez Vásquez

Secretaria

## ÍNDICE

	Pág.
<b>INTRODUCCIÓN</b>	
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b>	
A. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	9
B. OBJETIVOS	13
C. HIPÓTESIS	13
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
A. ANTECEDENTES	14
B. BASE TEÓRICA	17
C. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS	34
D. ALCANCES Y LIMITACIONES	37
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
A. TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO	38
B. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO	39
C. POBLACIÓN DE ESTUDIO Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA	40
D. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	42
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	
A. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	46
<b>CAPÍTULO V: RESUMEN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
A. RESUMEN	62
B. CONCLUSIONES	63
C. RECOMENDACIONES	64
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1: SEXO Y EDAD DE LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO AREQUIPA 2016	47
TABLA 2: CARACTERÍSTICAS LABORALES DE LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO AREQUIPA 2016	48
TABLA 3: DIMENSIÓN REALIZACIÓN DE LA TAREA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO AREQUIPA 2016	49
TABLA 4: DIMENSIÓN VARIEDAD DE LA TAREA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO AREQUIPA 2016	50
TABLA 5: DIMENSIÓN IDENTIDAD DE LA TAREA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO AREQUIPA 2016	51
TABLA 6: DIMENSIÓN IMPORTANCIA DE LA TAREA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO AREQUIPA 2016	52
TABLA 7: DIMENSIÓN RETROALIMENTACIÓN DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO AREQUIPA 2016	53
TABLA 8: MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO AREQUIPA 2016	54

TABLA 9:	SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO AREQUIPA 2016	55
TABLA 10:	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN REALIZACIÓN DE LA TAREA DE LA MOTIVACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO AREQUIPA 2016	56
TABLA 11:	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN VARIEDAD DE LA TAREA DE LA MOTIVACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO AREQUIPA 2016	57
TABLA 12:	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN IDENTIDAD DE LA TAREA DE LA MOTIVACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO AREQUIPA 2016	58
TABLA 13:	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN IMPORTANCIA DE LA TAREA DE LA MOTIVACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO AREQUIPA 2016	59
TABLA 14:	RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN RETROALIMENTACIÓN DE LA MOTIVACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO AREQUIPA 2016	60
TABLA 15:	SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO AREQUIPA 2016	61

## INTRODUCCIÓN

Uno de los principales cambios ocurridos a partir de mediados de siglo XX, en la Teoría de organización y específicamente en estudios sobre eficiencia y eficacia 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 siente motivada, trabaje más productivamente y sea más eficiente; y 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.

Las organizaciones actuales están inmersas en cambios tecnológicos, sociales y económicos y nadie duda, que del proceso de adaptación a estos obtendremos las metas y logros propuestos, para lo cual es esencial disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización, ello aumentará claramente su rendimiento y la calidad del servicio que prestan.

En el campo de la salud la motivación del personal y la satisfacción en su puesto de trabajo son esencialmente relevantes en los profesionales de Enfermería, cuya razón de ser es cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo y entregar una atención de calidad. Por ello el conocimiento y comprensión del nivel de motivación y satisfacción del profesional de enfermería constituyen factores fundamentales para la organización y los resultados que se propone alcanzar.

La aplicación de la motivación del personal y la satisfacción en el puesto de trabajo deben ser temas centrales de las instituciones de la salud debido a que la calidad del trabajo depende fundamentalmente de la motivación, su interés y preocupación para mejorar la salud de las

personas, así como también, la satisfacción del trabajador conduce de manera directa a un desempeño eficaz de las tareas.

Se ha señalado la importancia de la satisfacción laboral en los servicios de salud y las consecuencias que de ello se derivan, como son el aumento de la calidad asistencial de los servicios que prestan y la satisfacción de los usuarios. En esta línea se encuentran afirmaciones como las de Bravo, 2004 “En los servicios de salud, la evaluación de la satisfacción laboral, está adquiriendo un creciente interés, ya que está relacionada con la satisfacción de los usuarios”.

La satisfacción laboral adquiere una especial relevancia en las organizaciones de servicios tal y como manifiestan Peiró et al., 2004 “La satisfacción laboral es un indicador del bienestar y la calidad de la vida laboral de los trabajadores. Su estudio es especialmente relevante en el ámbito de las organizaciones de servicios ya que influye en la calidad del servicio que presta”

Otros autores como Robles et al., 2005 destacan la importancia de la motivación de las personas y su satisfacción con el trabajo, lo que revertirá en un aumento de la calidad del servicio: “Nadie duda en la actualidad de la importancia que tienen las personas en cualquier institución, ya sea pública o privada, para el logro y la consecución de objetivos. Es obvio que disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización aumenta su rendimiento y la calidad del servicio que prestan.

El propósito de la presente investigación es dar a conocer, cómo los niveles de motivación y satisfacción laboral influyen en el desarrollo profesional, de manera se pueda elaborar un sistema de estrategias para mejorar los niveles de motivación y satisfacción a fin de crear indicadores evaluativos para contribuir a la mejora de la calidad de atención. Además de plantear y desarrollar un sistema de gestión de recursos humanos que permita desarrollar y ejecutar un programa y/o sistema de incentivos que

posibilite la transformación cualitativa de los servicios de salud y que será en beneficio de los pacientes y la profesión de Enfermería.



## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **A. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

La globalización económica, social y cultural exigen al ser humano un desarrollo personal y profesional, considerando el trabajo como la actividad que refleja e influye sobre casi todos los aspectos de la conducta humana; entonces, al desempeñar un trabajo no sólo trasladan a él sus habilidades intelectuales y motrices, sino también las individualidades.

Los profesionales de Enfermería, a lo largo de los años, han ido desarrollando su modelo de cuidado como ciencia y profesión, con el objeto de satisfacer las necesidades de la sociedad cambiante; por ello, ser enfermera implica tener cualidades muy especiales como análisis crítico, creatividad, sensibilidad, y otros, para adaptar los servicios de salud a un entorno favorecedor para el cuidado del ser humano. Sin embargo, en la actualidad, la enfermera asistencial está suele estar sometida a una sobrecarga laboral, debido a múltiples factores que obligan a que, con

frecuencia, se exija mayor rendimiento al profesional de enfermería, sin que nunca o casi nunca, se piense en su bienestar profesional.

Las primeras prácticas de gestión humana surgen en el medio estadounidense a mediados del siglo XIX donde la alta dirección creía que para motivar a los empleados la solución era sencilla, bastaba con incrementarles el sueldo. Tal suposición gozó de aceptación, pero en la actualidad ya no es suficiente, debido a que existe en las personas el impulso de cumplir con otras necesidades de satisfacción. La nueva generación de empleados exige trabajos más interesantes que satisfagan sus necesidades más elevadas, las cuales no siempre se refieren al bienestar económico así lo resalta Fontaine A. en el año 2008 en la Revista de Humanidades y Ciencias Sociales.

Según MALVÁREZ, M. en el año 2005 realizó un estudio Panorama de la fuerza de trabajo en enfermería en América Latina, resultando que el personal de enfermería representa el 50 a 60% de la fuerza laboral del sistema de salud, por ser uno de los capitales humanos más importantes en salud; no sólo en el desempeño profesional, sino también por su capacidad resolutive al conocer las necesidades reales o sentidas del usuario interno o externo, por lo que concentra el mayor porcentaje de costos fijos en los presupuestos de salud y participa, activamente, en la entrega de cuidados directos e indirectos a la persona, familias y a la comunidad; por tanto, constituye un importante grupo laboral. Sin embargo, tal relevancia es contradictoria, ya que sólo el 37% del profesional de Enfermería a nivel mundial se encuentran satisfechas desde el punto de vista laboral de su trabajo. En los países latinoamericanos, la insatisfacción laboral está dada principalmente por una baja remuneración económica, la falta de oportunidades de perfeccionamiento y además los ascensos no colman con sus expectativas. En contraste con esto la identificación con la profesión y las relaciones profesionales son los aspectos que proporcionan más satisfacción laboral.

Por otro lado según el Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud. Perú: 2014 los planes de migrar de las/los enfermeras/os fue del 21,9%. Esta situación podría indicar que el nivel de satisfacción laboral de las enfermeras no es propicio, son muchas las dificultades y problemas a los que se enfrentan las enfermeras asistenciales, durante su desempeño laboral. Tal situación puede obligar al profesional de enfermería a migrar a otros países en busca de mejores oportunidades.

Delgado, J.M. y Gutiérrez, J. en el año 1998 afirma que la motivación hace que las personas desarrollen esfuerzos que encaminen hacia la consecución de ciertas metas y objetivos a fin de satisfacer algún tipo de necesidad y/o expectativa de cuya mayor o menor satisfacción va a depender el esfuerzo que decidan aplicar en acciones futuras. En este sentido genérico puede conceptuarse de forma análoga en función del ámbito de las metas al que se oriente (salud, educación, etc.). En el ámbito del trabajo Robbins, S. 1994, define la motivación laboral como la voluntad para hacer un gran esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

En la encuesta sobre Clima Organizacional realizada por el Ministerio de Salud en el año 2012, se evaluó la motivación del personal de enfermería, los resultados reflejan que normalmente existe motivación por parte de la Institución hacia los trabajadores, tal vez no con incentivos económicos pero si con la oportunidad de desarrollarse profesionalmente en un clima laboral adecuado.

Por otro lado Muñoz A. en su tesis Satisfacción e insatisfacción en el trabajo, realizada en el año 1990, define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta

atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”.

A veces resulta difícil distinguir entre la motivación y la satisfacción con el trabajo. La motivación se refiere al impulso y esfuerzo por satisfacer un deseo o meta. La satisfacción es el 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.

Consideramos necesario resaltar que el profesional de Enfermería, que labora en instituciones dedicadas a prestar ayuda para la satisfacción de las necesidades de salud de las personas, ya sea en hospitales y clínicas, del mismo modo enfrenta múltiples problemas que derivan tanto de la atención directa al paciente, como de la administración y coordinación con el equipo de salud, por ello es importante conocer el nivel de motivación debido a su relación con el desempeño de sus funciones y/o tareas; asimismo 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/paciente. Esto tendrá aporte crucial ya que redundará en la calidad de trabajo, equidad, eficacia y eficiencia de la atención prestada a las personas.

Por lo anteriormente expuesto es que surge el interés en responder a la interrogante:

**¿EXISTE RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LAS ENFERMERAS QUE LABORAN EN EL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO – AREQUIPA – 2016?**

## **B. OBJETIVOS**

### **1. OBJETIVO GENERAL**

Determinar la relación entre la motivación con la satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el Hospital Regional Honorio Delgado-Arequipa-2016.

### **2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- a. Caracterizar a la población en estudio según edad, sexo, condición laboral, tiempo de labor en la institución.
- b. Identificar el nivel de motivación según las dimensiones: variedad de la tarea, autonomía para la realización de la tarea, identidad de tarea, importancia de la tarea y retroalimentación.
- c. Describir el nivel de satisfacción laboral en los factores: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

## **C. HIPÓTESIS**

Es probable que exista relación significativa entre el nivel de motivación con la satisfacción laboral en las enfermeras que laboran en el Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa-2016.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **A. ANTECEDENTES**

**BUSTAMANTE E. (2013), COLOMBIA**, realizó un estudio de investigación “El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria”. Cuyo objetivo fue explorar la relación entre dichas variables. El estudio fue descriptivo de corte transversal, con una muestra integrada por 66 empleados. Se utilizó un cuestionario diseñado por el investigador. Los resultados permitieron anotar que la relación de la comunicación con la motivación y satisfacción laboral es implícita, pues no tiende a discriminarse o sesgarse cada término, sino que se hace referencia a los tres de manera integrada.

**ARIAS M. Y COL. (2014), ECUADOR**, en la investigación “Grado de satisfacción laboral en el personal de enfermería y factores asociados en los servicios de clínica, cirugía y pediatría del Hospital José Carrasco

Arteaga, Cuenca”. Cuyo objetivo fue evaluar el grado de satisfacción laboral y factores asociados del personal de enfermería. Con un universo finito de 58 personas enfermeras/os y auxiliares; estudio analítico transversal, como técnica de investigación se aplicó la entrevista y como instrumento el cuestionario de Font Roja. Concluyeron que la satisfacción laboral global es 53,4% moderada. Por factores encontraron que existe vulnerabilidad, por problemas de contexto organizacional, distribución y equilibrio laboral, añadiendo a ello un reconocimiento profesional no acorde al personal de salud.

**ERAZO Y. y HERRERA F. (2014), ECUADOR**, realizaron el trabajo de investigación “Nivel de Motivación y su Relación con la Satisfacción del Ejercicio Profesional de las Enfermeras en la Provincia del Carchi en el Periodo Febrero - Agosto”. Cuyo objetivo fue determinar el nivel de motivación de las enfermeras para mejorar la satisfacción laboral de las mismas. Con una muestra de 121 profesionales de enfermería, se realizó un estudio descriptivo correlacional y utilizaron como método la encuesta. Concluyeron que existe relación directa entre el nivel de motivación y el nivel de satisfacción laboral de las/os profesionales de Enfermería.

**CARRILLO C. y COL. (2015), ESPAÑA**, en su estudio “La satisfacción de la vida laboral de los enfermeros de las unidades móviles de emergencias de la Región de Murcia”. Con el objetivo de analizar la satisfacción laboral de los profesionales de enfermería. Con una muestra de conveniencia de 77 personas. Estudio cuantitativo de corte transversal, Se utilizó la escala NTP 394: Satisfacción Laboral: escala general de satisfacción. Concluyeron que existe un elevado nivel de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería, no obstante, la detección de facetas laborales que producen insatisfacción constituye una herramienta importante para el establecimiento de acciones de mejora por parte de los gestores de las organizaciones de salud.

**CONDORI L. (2011), PERÚ**, realizó el estudio “Motivación y calidad del cuidado de enfermería en los servicios de medicina del HNAGV- Cusco”. Se planteó como objetivo determinar la relación entre motivación y calidad de los cuidados de enfermería; su población estuvo conformada por 24 enfermeras y 56 pacientes. El estudio fue descriptivo con diseño correlacional de corte transversal y para la colecta de datos se utilizaron los cuestionarios de satisfacción laboral y medición de la calidad, donde concluyeron que el 50% del personal de enfermería se encuentra muy motivad a través de la satisfacción, el 29.2% no se encuentra motivado y el 20.8% poco motivado. Al mismo tiempo vieron que no existe relación entre la motivación que tienen las enfermeras con la calidad de cuidado que brindan.

**DÍAZ C. (2011), PERÚ**, en la investigación “Factores relacionados con la satisfacción laboral en profesional asistencial de las áreas de Laboratorio, Medicina, Enfermería y Obstetricia del Hospital III Félix Torrealva Gutiérrez-Essalud-Ica”, cuyo objetivo fue evaluar las diferencias y semejanzas de los factores de la satisfacción laboral en profesionales de las áreas mencionadas. Tuvieron una muestra de 60 trabajadores de salud; el estudio fue descriptivo, correlacional de corte transversal. Concluyeron que los factores intrínsecos y extrínsecos son semejantes en la satisfacción laboral en profesionales de los cuatro servicios asistenciales.



## **B. BASE TEÓRICA**

### **1. MOTIVACION**

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

En el año 1998 KOONTZ afirma que los motivadores son cosas que inducen a un individuo a alcanzar un desempeño. Son las recompensas o incentivos ya identificados que intensifican el impulso a satisfacer esos deseos. Son también los medios por los cuales es posible conciliar necesidades contrapuestas o destacar una necesidad para darle prioridad sobre otra.

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.

#### **1.1. MOTIVACION LABORAL**

GONZALES en el 2001 afirma que 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.

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

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

Durante muchos años, la motivación ha sido un tema de investigación para estudiosos y analista tanto de la conducta humana como de las organizaciones. Una de las más conocidas teorías sobre la motivación es la Teoría de la Jerarquía de la 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.
- e. **Necesidades de autorrealización:** Maslow consideró a esta como la necesidad más alta de la jerarquía. Se trata del deseo de llegar a ser lo que es capaz de ser; de optimizar el propio potencial y de realizar algo valioso.

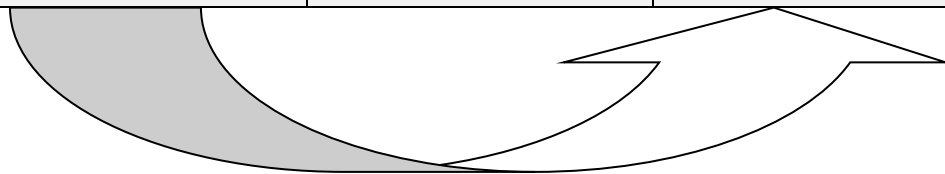
Herbezg (1968) reformula la teoría de Maslow en dos tipos de factores laborales que actúan de manera diferente en la motivación de los trabajadores:

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

Partiendo de los trabajos de Herzberg, Hackman y Oldham elaboran un Modelo de las Características del trabajo (JCM), en el que se establecen cinco dimensiones laborales medulares de enriquecimiento del trabajo: variedad, identidad de tarea, significado de la tarea, autonomía y retroalimentación. Según este modelo el individuo obtiene recompensas internas cuando sabe (conocimiento de resultados) que el 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.

## Modelo de las Características de un Trabajo para la Motivación Laboral

DIMENSIONES CENTRALES	ESTADOS PSICOLÓGICOS EFECTOS DIRECTOS	RESULTADOS PERSONALES Y LABORALES
<p><b>Variedad de habilidades</b> (Se emplean habilidades y capacidades distintas)</p> <p><b>Identidad de tareas</b> (Porción de trabajo completa)</p> <p><b>Importancia de las tareas</b></p> <p><b>Autonomía</b> (Control sobre el rendimiento de la tarea)</p> <p><b>Retroalimentación</b> (Información sobre el rendimiento)</p>	<p>Significado percibido</p> <p>Responsabilidad percibida en los resultados del trabajo</p> <p>Conocimiento de los resultados reales en las actividades laborales</p>	<p>Alta motivación interna para trabajar</p> <p>Calidad superior en el desempeño laboral</p> <p>Gran satisfacción con el trabajo</p> <p>Disminución del ausentismo y rotación del personal</p>



Se fortalece la necesidad de crecimiento del individuo

*Fuente: Comportamiento humano en el trabajo Davis Keth 2003*

## **1.2. DIMENSIONES DE LA MOTIVACIÓN LABORAL**

Para DAVIS K. 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.

No obstante, Hackman y Oldham (1980) reconocen que para poder completar este modelo se requiere la consideración de una serie de variables moduladoras que inciden sobre la percepción de estas características: los conocimientos y destrezas con las que cuenta la persona, una fuerte necesidad de crecimiento y la satisfacción de esa misma persona en relación con determinados elementos del entorno laboral (dinero, seguridad laboral).

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

## **1.3. IMPORTANCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN SALUD**

Su importancia se deriva del hecho que la atención en salud requiere un uso intensivo de mano de obra y la calidad, eficiencia y equidad del servicio

depende directamente del grado de disposición de los trabajadores para dedicarse a sus tareas. Por lo tanto el nivel de motivación laboral afecta directamente el desempeño del trabajador lo que a su vez afecta los resultados que la reforma del sector salud intenta lograr.

Así también CAVALCANTE J. (2004) dice que 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.

#### **1.4. FACTORES DETERMINANTES DE LA MOTIVACIÓN**

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

##### **a. 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.

## **b. 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.

## **c. 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.

## **2. SATISFACCION 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 HOPPOCK R. 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.

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 innumerables definiciones destacándose la evolución de los conceptos que a continuación se detallan:

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

*Fuente: Comportamiento humano en el trabajo Davis Keth 2003.*



Existen varias teorías que tratan de explicar la satisfacción en el trabajo entre ellos tenemos:

## **2.1. TEORÍA DE LA DISCREPANCIA**

De acuerdo a Locke (1976), la satisfacción o insatisfacción con algún aspecto del puesto depende de la discrepancia entre lo que una persona percibe que está obteniendo y lo que desea. La cantidad deseada de una característica del puesto se define como la cantidad necesaria mínima para satisfacer las necesidades corrientes de la persona.

Este autor destaca la importancia de los valores del individuo, de sus necesidades, de sus expectativas, de sus percepciones y de sus juicios, especificando con su modelo causal como estas variables se combinan para determinar el grado de satisfacción laboral. Además, señala que para comprender las actitudes hacia el trabajo es necesario analizar los distintos factores del mismo, identificando ocho factores laborales y estrategias adecuadas: las actividades propiamente dichas, sueldo y prestaciones, las condiciones físicas del trabajo, las promociones y/o ascensos, las políticas de la empresa, las relaciones con el supervisor o jefe y las interacciones con los compañeros por último los sindicatos.

En una encuesta realizada por el Ministerio de Salud (2002) 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.

## **2.2. FACTORES DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

### **2.3.1. 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.

ROBBINS P.(2003), afirma que 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.

Sin embargo, Salvo (1996) encontró que el ruido, la iluminación, el aseo y ventilación deficiente, la temperatura inadecuada y los malos olores, sumado al tener que trabajar con equipos y materiales deficientes, era lo que más molestaba y tensionaba a las enfermeras.

Según el Art. 11 (inciso d) de la Ley del enfermero peruano, la enfermera debe contar con una ambiente de trabajo debidamente acondicionado para controlar la exposición a contaminantes y sustancias tóxicas y asimismo contar con las condiciones de Bioseguridad idóneas de acuerdo al área en que labora.

### **2.3.2. BENEFICIOS LABORALES Y REMUNERATIVOS**

La compensación (sueldos, los salarios, prestaciones, etc.) es la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor. Los sistemas de recompensas, el sueldo, así como la promoción, tienen gran importancia como factores de influencia y de determinación de la satisfacción laboral, ya que satisfacen una serie de necesidades fisiológicas del individuo; 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. CAVALCANTE J, (2004)

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

valor para la persona en la medida que este le sirve para adquirir aspectos como seguridad, prestigio tranquilidad, etc.

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.

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.

### **2.3.3. 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. Asimismo explican el modo en que se conseguirán las metas, y sirven como guías que definen el curso y ámbito general de las actividades permisibles para la consecución de metas. Funcionan como base para las futuras decisiones y acciones, ayudan a coordinar los planes, a controlar la actuación y a incrementar la consistencia de la acción aumentando la probabilidad de que directivos diferentes tomen decisiones similares cuando se enfrente independientemente a situaciones parecidas.

Las políticas, deben ser lo suficientemente amplias de miras, estables y flexibles como para que puedan ser aplicadas en diferentes condiciones, a su vez deben ser coherentes y ayudar a resolver o prevenir problemas

específicos. Establecer normas claras y concisas que fijan áreas de autoridad.

También es importante la consistencia, dado que la inconsistencia introduce incertidumbre y contribuye al surgimiento de prejuicios, al trato preferente y a la injusticia afirma MARRINER T. (1996).

Así también en nuestro medio la visión del líder conductor de los recursos humanos, es importantes para la aplicación de las políticas que estratégicamente han sido trabajadas por el Instituto de Desarrollo del Recurso Humano del Ministerio de Salud.

#### **2.3.4. RELACIÓN CON LA AUTORIDAD**

Para PALMA, (1999) 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 supervisor dependerá usualmente de las características de ello, así como de las características del supervisor. La única conducta del líder que tiene efecto predecible sobre la satisfacción del empleado es la consideración.

La participación que se les permita a los empleados afecta también su satisfacción con el supervisor. La conducta del líder afectará la satisfacción del subordinado en el empleo, particularmente la satisfacción respecto del líder. De acuerdo con House y Desseley (1974) "la conducta del líder será considerada como aceptable para sus empleados en el grado en que estos vean la conducta como fuente de satisfacción inmediata o como instrumental para una satisfacción futura". Para tener éxito, el líder necesita poseer considerables habilidades, así como motivación.

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.

### **2.3.5. RELACIONES INTERPERSONALES**

El MINSA (1996) lo define como la interacción del personal de salud al interior del establecimiento de salud, y del personal con los usuarios. Las buenas relaciones interpersonales dan confianza y credibilidad, a través de demostraciones de confidencialidad, responsabilidad y empatía. Es importante una comunicación efectiva en la que sea relevante el entendimiento, la comprensión, el respeto, y la ayuda mutua para superar debilidades, afianzar fortalezas que redunden en la convivencia, el crecimiento de las personas la calidad de su desempeño y el beneficio de quienes reciben sus servicios.

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.

Según la FUNDACION AGA (1993) Los miembros se apoyan mutuamente y tiene el control de su trabajo.

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.

### **2.3.6. 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. RAMOS, (2003).

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

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

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

### **2.3.7. DESEMPEÑO DE TAREAS**

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

## **2.4. 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 (ROBBINS P. Stephen. Comportamiento Organizacional Conceptos, Controversias y Aplicaciones. 6ta Edición. Editorial Prentice may Hispanoamericana. México.2003):

- Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
- Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
- Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los buenos empleados.
- Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la empresa, mejora la vida no sólo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social.
- Estos aspectos son especialmente relevantes en el personal del área de salud ya que “son personas que atienden personas” y en especial las enfermeras son responsables de facilitar estilos de vida saludables en lo individual y colectivo, responsabilidad que se asume, a través, del cuidado de la salud física y mental de quienes están a su cargo, contribuyendo así a una mejor calidad de vida.

## **2.5. 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 si 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.

### **3. RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA**

Según KOONTZ H. (1998) 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.

## **C. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS**

### **1. CARACTERÍSTICAS GENERALES**

#### **1.1. EDAD**

Es el tiempo transcurrido a partir de la fecha que nacen las enfermeras del H.R.H.D. Variable de naturaleza cuantitativa, de medición indirecta y escala ordinal .Se aplica la ficha de recolección de datos, cuyos valores finales son:

- De 26 a 35 años.
- De 36 a 50 años.
- De 51 a más años.

#### **1.2. SEXO**

Es el conjunto de características biológicas (anatómicas y fisiológicas) que distinguen a las enfermeras/eros del H.R.H.D. en dos grupos: masculino y femenino. Variable de naturaleza cualitativa, de medición indirecta y escala nominal. Se aplica la ficha de recolección de datos, cuyos valores finales son:

- Masculino.
- Femenino.

#### **1.3. TIEMPO EN LA INSTITUCIÓN**

Son los años transcurridos desde que las enfermeras ingresaron a trabajar en el H.R.H.D. Variable de naturaleza cuantitativa, de medición indirecta y escala ordinal .Se aplica la ficha de recolección de datos, cuyos valores finales son:

- Desde 1 año.

- De 2 a 5 años.
- De 6 a 10 años.
- De 11 a más años.

#### **1.4. CONDICIÓN LABORAL**

Es la modalidad de trabajo en la que se encuentran las enfermeras del H.R.H.D. Variable de naturaleza cualitativa, de medición indirecta y escala nominal. Se aplica la ficha de recolección de datos, cuyos valores finales son:

- Nombrada.
- Contrato CAS.

## **2. MOTIVACIÓN LABORAL**

Es el proceso responsable de la intensidad, el curso y la persistencia de los esfuerzos que hace la enfermera del H.R.H.D. para alcanzar una meta determinada, conformada por las categorías: variedad, identidad con la tarea, importancia de la tarea, autonomía para la realización de la tarea y retroalimentación sobre su desempeño. Variable de naturaleza cualitativa, de medición indirecta y escala ordinal. Se obtiene por el cuestionario Motivación Laboral.

### **2.1. VARIEDAD DE LA TAREA**

Es la diversidad de habilidades que se utilizan en el puesto, estas permiten que los empleados realicen operaciones diferentes, que suelen requerir habilidades también distintas.

### **2.2. AUTONOMÍA**

Para la realización de la tarea o grado en que se siente independiente en el trabajo para tomar decisiones relacionadas con sus tareas.

### 2.3. IDENTIDAD DE TAREAS

Denota la unidad de un puesto, esto es, hacer una tarea de principio a fin con un resultado visible.

### 2.4. IMPORTANCIA DE LA TAREA

Se refiere a la magnitud del efecto de su trabajo en otras personas.

### 2.5. RETROALIMENTACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO

Es el grado en que la organización proporciona información clara y directa a los trabajadores sobre la eficacia de su rendimiento.

Evaluada según la siguiente escala:

- **Alta:** Corresponde a la puntuación de 88 a 110 puntos
- **Media:** Corresponde a la puntuación de 72 a 87 puntos
- **Baja:** Corresponde a la puntuación de 22 a 71 puntos

## 3. SATISFACCIÓN LABORAL

Es el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con las que las enfermeras del H.R.H.D. ven su trabajo; se evalúa mediante las siguientes dimensiones: condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad. Variable de naturaleza cualitativa, de medición indirecta y escala ordinal. Se obtendrá por el cuestionario Satisfacción Laboral.

Evaluada según la siguiente escala:

- **Alta:** Corresponde a la puntuación de 141 a 175 puntos.
- **Media:** Corresponde a la puntuación de 115 a 140 puntos.
- **Baja:** Corresponde a la puntuación de 35 a 114 puntos.

## **D. ALCANCES Y LIMITACIONES**

### **1. ALCANCES**

- Los resultados del presente estudio podrán ser utilizados como fuente de información para otras investigaciones.
- Los resultados de la tesis podrán ser generalizados a otras instituciones de salud de nuestra región que cumplan con características similares a la población de estudio.

### **2. LIMITACIONES**

El grado de subjetividad de las respuestas proporcionadas por la población en estudio.

### **CAPÍTULO III**

#### **MARCO METODOLÓGICO**

##### **A. TIPO Y DISEÑO DE ESTUDIO**

El presente trabajo es un estudio cuantitativo de tipo descriptivo, diseño correlacional y de corte transversal.

##### **PROCEDIMIENTO:**

1. Se solicitó la autorización debida para poder realizar la investigación en el Hospital Regional Honorio Delgado- Arequipa
2. Aplicación de la prueba piloto al 10% de la población, al personal de Enfermería del Hospital Goyeneche.
3. La muestra estuvo conformada por 170 enfermeras, considerando los criterios de inclusión y exclusión establecidos.

4. Se obtuvo el consentimiento informado de cada participante, solicitando el llenado del formulario del mismo. **(ANEXO 1)**
5. Se aplicaron los instrumentos durante los meses de octubre, noviembre y diciembre del 2016. Los instrumentos fueron:
  - Cuestionario de Motivación Laboral: cuestionario tipo y escala Lickert Adaptado Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham con la finalidad de valorar la Motivación.
  - Cuestionario de Satisfacción Laboral: cuestionario tipo Lickert Modificado el cual valora la Satisfacción laboral de Sonia Palma Carrillo.
6. El procesamiento y análisis de base de datos se realizó mediante el programa SPSS 22.0, con la aplicación de la prueba estadística Chi cuadrado  $\chi^2$  y el coeficiente de correlación de Spearman.
7. Se elaboró el informe final.

## **B. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO**

El Hospital Regional III Honorio Delgado (HRHD), está ubicado en la Av. Daniel Alcides Carrión 505, del Cercado, Provincia Arequipa, y sus límites son por el Norte: área de biomédicas de la Universidad Nacional de San Agustín y el Instituto Médico Legal, por el Sur la Avenida de La Salud, por el Este la Urb. Francisco Mostajo y la Av. Villa Gloria, y por el Oeste la Av. Alcides Carrión, brinda atención hospitalaria y ambulatoria en diferentes especialidades, tiene una estructura de 6 pisos distribuidos en 7 áreas : Emergencia, medicina, cirugía, pediatría, gineco-obstetricia, centro quirúrgico y área ambulatoria (consultorios externos)

Es una institución hospitalaria nivel III docente asistencial, que está dentro de la estructura del Ministerio de Salud perteneciente a la región

Arequipa, que brinda atención preventiva, promocional, recuperativa y de rehabilitación a toda la población Macro sur. Según el reglamento de hospitales, su organización institucional está conformada por departamentos dentro de los cuales se encuentra el Departamentos de Enfermería que es el pilar fundamental para el funcionamiento institucional.

## **C. POBLACIÓN DE ESTUDIO Y SELECCIÓN DE LA MUESTRA**

### **1. POBLACIÓN DE ESTUDIO**

La población está conformada por 321 Enfermeras que laboran en el Hospital Regional Honorio Delgado.

#### **Criterios de inclusión**

- Enfermeras con tiempo de servicio mayor a 1 año.

#### **Criterios de exclusión**

- Enfermeras con cargos administrativos.
- Enfermeras con tiempo de servicio menor a 1 año.
- Enfermeras que no acepten participar en el estudio.
- Personal en suplencia o reemplazo.
- Personal en periodo vacacional y licencias.

### **2. SELECCIÓN DE LA MUESTRA**

Para la selección de la muestra se utilizó un cálculo probabilístico aleatorio simple para población finita.

La población total fue de 321 enfermeras.



El tamaño de la muestra fue de 170 enfermeras.

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{e^2 (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

**Donde:**

n = Tamaño de la Muestra

N = Total de la población (321)

Z = Nivel de confianza 95% (1.96)

P = Proporción esperada del evento 50%(0.50)

Q = 1-p= 1-0.5 (0.5)

e = Error de estimación 5% (0.005)

**Reemplazando:**

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0,50 \cdot 0,5 \cdot 321}{(0,005)^2 (321-1) + (1.96)^2 \cdot 0,50 \cdot 0,5}$$

La muestra estuvo conformada por 170 enfermeras

## **D. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Para la recolección de datos se utilizó la encuesta, la técnica a manejar fue el cuestionario y como instrumento se usó los formularios para identificar las variables en estudio que comprende tres partes:

### **1. DATOS GENERALES DE LA ENFERMERA**

Edad, sexo, tiempo en la institución y condición laboral **(ANEXO 2)**

### **2. CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL**

Instrumento formulario tipo cuestionario y una escala Lickert Adaptado Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham que consta de 23 enunciados los que serán dirigidos al profesional de enfermería con la finalidad de valorar la Motivación. Con un Alfa de Crombach de 0.72 **(ANEXO 3)**

De acuerdo a las dimensiones de la Motivación tenemos:

- **Variedad de la tarea:**
  - Motivación Alta: 22 – 25 puntos.
  - Motivación Media: 17 – 21 puntos.
  - Motivación Baja: 5 – 16 puntos.
  
- **Identidad de la Tarea**
  - Motivación Alta: 19 – 20 puntos.
  - Motivación Media: 13 – 18 puntos.
  - Motivación Baja: 4 – 12 puntos.

- **Importancia de la Tarea**
  - Motivación Alta: 17 – 20 puntos.
  - Motivación Media: 11 – 16 puntos.
  - Motivación Baja: 4 – 10 puntos.
  
- **Autonomía para la realización de la Tarea**
  - Motivación Alta: 19 – 20 puntos.
  - Motivación Media: 13 – 18 puntos.
  - Motivación Baja: 4 – 12 puntos.
  
- **Retroalimentación**
  - Motivación Alta: 19 – 20 puntos.
  - Motivación Media: 14 – 18 puntos.
  - Motivación Baja: 5 – 13 puntos.

Las alternativas a elegir son:

- TDA = Totalmente de acuerdo.
- DA = De acuerdo.
- I = Indiferente.
- ED = En desacuerdo.
- TED = Totalmente en desacuerdo.

Las respuestas se clasifican de la siguiente manera y cada ítem consta de cinco respuestas con los valores descritos a continuación:

- Preguntas positivas: 5, 4, 3, 2, 1.

- Preguntas negativas: 1, 2, 3, 4, 5.

Y cuyos valores finales serán:

- Motivación Alta: 88 – 110 puntos.
- Motivación Media: 72 – 87 puntos.
- Motivación Baja: 22 – 71 puntos:

### **3. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL**

Cuestionario tipo Lickert Modificado el cual valora la Satisfacción laboral cuya elaboración y validación ha sido realizado por Sonia Palma Carrillo en el trabajo Satisfacción laboral SL – SPC el cual consta de 36 enunciados dirigido al profesional de enfermería. Con un Alfa Crombach de 0.84 **(ANEXO 4)**

En cuanto a los factores determinantes de la Satisfacción Laboral se tiene:

- Condiciones Físicas y/o Confort.
- Beneficios Laborales y/o Remunerativos.
- Políticas Administrativas.
- Relaciones Interpersonales.
- Desempeño de Tarea.
- Relación con la Autoridad.

Las alternativas a elegir son:

- TDA = Totalmente de acuerdo.
- DA = De acuerdo.

- I = Indiferente.
- ED = En desacuerdo.
- TED = Totalmente en desacuerdo.

Las respuestas se clasifican de la siguiente manera y cada ítem consta de cinco respuestas con los valores descritos a continuación:

- Preguntas positivas: 5, 4, 3, 2, 1.
- Preguntas negativas: 1, 2, 3, 4, 5.

Y cuyos valores finales serán:

- Satisfacción Alta: 141 – 175.
- Satisfacción Media: 115 – 140.
- Satisfacción Baja: 35 – 114.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **A. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

En el presente capítulo se dan a conocer los resultados de la investigación, los datos obtenidos se presentan en tablas ordenadas de la siguiente forma:

- Información General: Tabla 1 y 2.
- Información Específica: Tabla 3 a la 14.
- Comprobación de Hipótesis: Tabla 15.

**TABLA N° 1**

**SEXO Y EDAD DE LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL  
HONORIO DELGADO AREQUIPA 2016**

<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>SEXO</b>		
Femenino	168	98.8
Masculino	2	1.2
<b>EDAD</b>		
26 a 35 años	69	40.6
36 a 50 años	92	54.1
51 a más	9	5.3
Total	170	100.0

Fuente: Matriz de datos

Se puede observar que predomina el sexo femenino (98,8%) y la edad entre 36 a 50 años (54,1%) en las Enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado.

**TABLA Nº 2****CARACTERÍSTICAS LABORALES DE LAS ENFERMERAS DEL  
HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO AREQUIPA 2016**

<b>CARACTERÍSTICAS</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
<b>TIEMPO EN LA INSTITUCIÓN</b>		
Hasta 1 año	27	15.9
2 a 5 años	41	24.1
6 a 10 años	76	44.7
11 a más	26	15.3
<b>CONDICIÓN LABORAL</b>		
Nombrada	102	60.0
Contrato CAS	68	40.0
Total	170	100.0

Fuente: Matriz de datos

En la presente tabla podemos observar que el tiempo en la institución que predomina oscila entre 6 y 10 años (44.7%) y respecto a la condición laboral de la Enfermeras, en su mayoría son Nombradas (60%).



**TABLA N° 3**

**DIMENSIÓN REALIZACIÓN DE LA TAREA DE LA MOTIVACIÓN  
LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL  
HONORIO DELGADO AREQUIPA 2016**

<b>REALIZACIÓN DE LA TAREA</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Baja	18	10.6
Media	120	70.6
Alta	32	18.8
Total	170	100.0

Fuente: Matriz de datos

Se observa que la dimensión realización de la tarea de la Motivación en las Enfermeras el mayor porcentaje estuvo en el nivel medio (70,6%), mientras que el que el menor valor (10,6%) correspondió a aquellas con un nivel bajo.

**TABLA N° 4**

**DIMENSIÓN VARIEDAD DE LA TAREA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL  
EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO  
DELGADO AREQUIPA 2016**

<b>VARIEDAD DE LA TAREA</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Baja	85	50.0
Media	54	31.8
Alta	31	18.2
Total	170	100.0

Fuente: Matriz de datos

En el presente cuadro respecto a la dimensión variedad de la tarea de la Motivación en las Enfermeras el mayor porcentaje estuvo en el nivel bajo (50,0%), mientras que el que el menor valor (18,2%) correspondió a aquellas con un nivel alto.

**TABLA N° 5**

**DIMENSIÓN IDENTIDAD DE LA TAREA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL  
EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO  
DELGADO AREQUIPA 2016**

<b>IDENTIDAD DE LA TAREA</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Baja	13	7.6
Media	96	56.5
Alta	61	35.9
Total	170	100.0

Fuente: Matriz de datos

El cuadro evidencia respecto a la dimensión identidad de la tarea de la Motivación en las Enfermeras el mayor porcentaje estuvo en el nivel medio (56,5%), mientras que el que el menor valor (7,6%) correspondió a aquellas con un nivel bajo.

**TABLA Nº 6**

**DIMENSIÓN IMPORTANCIA DE LA TAREA DE LA MOTIVACIÓN  
LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL  
HONORIO DELGADO AREQUIPA 2016**

<b>IMPORTANCIA DE LA TAREA</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Baja	12	7.1
Media	103	60.6
Alta	55	32.4
Total	170	100.0

Fuente: Matriz de datos

Se detalla respecto a la dimensión Importancia de la tarea de la Motivación en las Enfermeras que el mayor porcentaje estuvo en el nivel medio (60,6%), mientras que el que el menor valor (7,1%) correspondió a aquellas con un nivel bajo.

**TABLA N° 7**

**DIMENSIÓN RETROALIMENTACIÓN DE LA MOTIVACIÓN LABORAL  
EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO  
DELGADO AREQUIPA 2016**

<b>RETROALIMENTACIÓN</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Baja	24	14.1
Media	93	54.7
Alta	53	31.2
Total	170	100.0

Fuente: Matriz de datos

En el siguiente cuadro la dimensión retroalimentación de la Motivación en las Enfermeras el mayor porcentaje estuvo en el nivel medio (54,7%), mientras que el que el menor valor (14,1%) correspondió a aquellas con un nivel bajo.

**TABLA N° 8**

**MOTIVACIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL  
REGIONAL HONORIO DELGADO AREQUIPA 2016**

<b>MOTIVACIÓN</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Baja	35	20.6
Media	106	62.4
Alta	29	17.1
Total	170	100.0

Fuente: Matriz de datos

Se observa que en la Motivación Laboral el nivel medio (62.4%) es el que destaca, mientras que el menor valor (17.1%) corresponde a aquellos que tuvieron nivel alto.

**TABLA N° 9**

**SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL  
REGIONAL HONORIO DELGADO AREQUIPA 2016**

<b>SATISFACCIÓN</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
Baja	48	28.2
Media	90	52.9
Alta	32	18.8
Total	170	100.0

Fuente: Matriz de datos

En la presente tabla podemos apreciar que en la Satisfacción Laboral el nivel medio (52.9%) es el que destaca, mientras que el menor valor (18.8%) corresponde a aquellos que tuvieron nivel bajo.

**TABLA N° 10**

**RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN REALIZACIÓN DE LA TAREA DE  
LA MOTIVACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS  
ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO  
DELGADO AREQUIPA 2016**

REALIZACIÓN DE LA TAREA	SATISFACCIÓN						Total	
	Baja		Media		Alta			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Baja	7	38.9	7	38.9	4	22.2	18	100.0
Media	34	28.3	62	51.7	24	20.0	120	100.0
Alta	7	21.9	21	65.6	4	12.5	32	100.0
Total	48	28.2	90	52.9	32	18.8	170	100.0

Fuente: Matriz de datos

P = 0.442 (P ≥ 0.05) N.S.

Podemos observar en la presente tabla que la dimensión de realización de la tarea en las enfermeras con un nivel bajo, el mayor porcentaje estuvo entre una satisfacción laboral baja (38.9%) y media (38.9%), las que tuvieron una realización media, en su mayoría (51.7%) su satisfacción fue media al igual que el 65.6% de las que llegaron a una realización alta.

Según la prueba estadística, no existe relación significativa entre la dimensión realización de la tarea con la satisfacción laboral en las Enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado.



**TABLA N° 11**

**RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN VARIEDAD DE LA TAREA DE LA  
MOTIVACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS  
ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO  
DELGADO AREQUIPA 2016**

VARIEDAD DE LA TAREA	SATISFACCIÓN						Total	
	Baja		Media		Alta			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Baja	18	21.2	55	64.7	12	14.1	85	100.0
Media	20	37.0	22	40.7	12	22.2	54	100.0
Alta	10	32.3	13	41.9	8	25.8	31	100.0
Total	48	28.2	90	52.9	32	18.8	170	100.0

Fuente: Matriz de datos

P = 0.075 (P ≥ 0.05) N.S.

Se detalla en la tabla que la dimensión de variedad de la tarea en las enfermeras con un nivel bajo, el mayor porcentaje (64.7%) tuvo una satisfacción laboral media, las que tuvieron una variedad de la tarea media, en su mayoría (40.7%) su satisfacción fue media al igual que el (41.9%) de las que llegaron a una variedad de la tarea alta.

Según la prueba estadística, no existe relación significativa entre la dimensión variedad de la tarea con la satisfacción laboral en las Enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado.

**TABLA N° 12**

**RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN IDENTIDAD DE LA TAREA DE LA  
MOTIVACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS  
ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO  
DELGADO AREQUIPA 2016**

IDENTIDAD DE LA TAREA	SATISFACCIÓN						Total	
	Baja		Media		Alta			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Baja	5	38.5	5	38.5	3	23.1	13	100.0
Media	26	27.1	47	49.0	23	24.0	96	100.0
Alta	17	27.9	38	62.3	6	9.8	61	100.0
Total	48	28.2	90	52.9	32	18.8	170	100.0

Fuente: Matriz de datos

$P = 0.169$  ( $P \geq 0.05$ ) N.S.

Podemos apreciar en la presente tabla que la dimensión de identidad de la tarea en las enfermeras con un nivel bajo, el mayor porcentaje estuvo entre una satisfacción laboral baja (38.5%) y media (38.5%), las que tuvieron una identidad media, en su mayoría (49.0%) su satisfacción fue media al igual que el (62.3%) de las que llegaron a una identidad alta.

Según la prueba estadística, no existe relación significativa entre la dimensión identidad de la tarea con la satisfacción laboral en las Enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado.

**TABLA N° 13**

**RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN IMPORTANCIA DE LA TAREA DE LA MOTIVACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO AREQUIPA 2016**

IMPORTANCIA DE LA TAREA	SATISFACCIÓN						Total	
	Baja		Media		Alta			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Baja	3	25.0	9	75.0	0	0.0	12	100.0
Media	29	28.2	52	50.5	22	21.4	103	100.0
Alta	16	29.1	29	52.7	10	18.2	55	100.0
Total	48	28.2	90	52.9	32	18.8	170	100.0

Fuente: Matriz de datos

P = 0.419 (P ≥ 0.05) N.S.

Se observa que la dimensión de importancia de la tarea en las enfermeras con un nivel bajo, el mayor porcentaje estuvo entre una satisfacción laboral baja (75.0%), las que tuvieron una importancia media, en su mayoría (50.5%) su satisfacción fue media al igual que el (52.7%) de las que llegaron a una importancia alta.

Según la prueba estadística, no existe relación significativa entre la dimensión importancia de las tareas con la satisfacción laboral en las Enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado.

**TABLA N° 14**

**RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN RETROALIMENTACIÓN DE LA  
MOTIVACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS  
ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO  
DELGADO AREQUIPA 2016**

RETRO ALIMENTACIÓN	SATISFACCIÓN						Total	
	Baja		Media		Alta			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Baja	9	37.5	9	37.5	6	25.0	24	100.0
Media	24	25.8	52	55.9	17	18.3	93	100.0
Alta	15	28.3	29	54.7	9	17.0	53	100.0
Total	48	28.2	90	52.9	32	18.8	170	100.0

Fuente: Matriz de datos

P = 0.594 (P ≥ 0.05) N.S.

En la presente tabla podemos apreciar que la dimensión de la retroalimentación en las enfermeras con un nivel bajo, el mayor porcentaje estuvo entre una satisfacción laboral baja (37.5.9%) y media (37.5%), las que tuvieron una realización media, en su mayoría (55.9%) su satisfacción fue media al igual que el (54.7%) de las que llegaron a una retroalimentación alta.

Según la prueba estadística, no existe relación significativa entre la dimensión de la retroalimentación con la satisfacción laboral en las Enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado.

**TABLA N° 15**

**RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN  
LAS ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO  
DELGADO AREQUIPA 2016**

MOTIVACIÓN	SATISFACCIÓN						Total	
	Baja		Media		Alta			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Baja	12	34.3	20	57.1	3	8.6	35	100.0
Media	28	26.4	55	51.9	23	21.7	106	100.0
Alta	8	27.6	15	51.7	6	20.7	29	100.0
Total	48	28.2	90	52.9	32	18.8	170	100.0

Fuente: Matriz de datos

$P = 0.524$  ( $P \geq 0.05$ ) N.S.

La tabla evidencia que la Motivación Laboral en las Enfermeras con un nivel bajo, el mayor porcentaje estuvo entre una satisfacción laboral media (57.1%), las que tuvieron una Motivación media, en su mayoría (51.9%) su satisfacción fue media al igual que el (51.7%) de las que llegaron a una Motivación alta.

Según la prueba estadística, no existe relación significativa entre la Motivación y la Satisfacción Laboral en las Enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado.

## **CAPÍTULO V**

### **RESUMEN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **A. RESUMEN**

El presente estudio titulado **“MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO – AREQUIPA – 2016”**, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la motivación y satisfacción laboral de las enfermeras que laboran en el Hospital Regional Honorio Delgado - Arequipa – 2016; según la naturaleza del problema y los objetivos planteados el presente estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo con diseño correlacional, cuya población estuvo conformada por 321 enfermeras con una muestra de 170 enfermeras que reunieron los criterios de inclusión y exclusión. Para la recolección de datos, se

utilizó como método la encuesta, como técnica la entrevista individual y como instrumentos para medir las variables de estudio: Motivación se utilizó el instrumento "Cuestionario de Motivación Laboral" validado por Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham, con un Alpha de Cronbach de 0.72 ; para medir la variable Satisfacción laboral se utilizó el instrumento "Cuestionario de Satisfacción Laboral", validado por Sonia Palma Carrillo, con un Alpha de Cronbach de 0.84.

Considerando las características demográficas de la población de estudio se encontró la mayoría de sexo femenino en 98,8% con edades entre 36 a 50 años, en cuanto al tiempo en la institución se encontró que predomina entre 6 y 10 años en un 44.7% y respecto a la condición laboral de la Enfermeras, en su mayoría 60% son Nombradas.

En lo que respecta a la motivación laboral se observó que el nivel medio 62.4% es el que destaca, en cuanto a la satisfacción laboral el nivel medio 52.9% es el que predomina.

Respecto a la relación entre motivación con la satisfacción laboral en enfermeras se encontró un bajo nivel de significancia estadística con un coeficiente  $P \geq 0.05$  por lo que se rechaza la hipótesis que existe relación entre la motivación y satisfacción laboral en la enfermeras.

## B. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** En la población de estudio predominan las enfermeras con edades de 36 a 50 años, la mayoría de sexo femenino, en cuanto al tiempo en la institución que predomina oscila entre 6 y 10 años y respecto a la condición laboral de la Enfermeras, en su mayoría son Nombradas.

**SEGUNDA:** En la variable motivación laboral, la mayoría de enfermeras presentan un nivel de motivación laboral medio. En las dimensiones realización, identidad e importancia de la tarea el nivel es medio y en la dimensión variedad de la tarea el nivel es bajo.

**TERCERA:** En la variable de satisfacción laboral, la mayoría de las enfermeras presentan un nivel medio de satisfacción en su centro de labores.

**CUARTA:** En cuanto a la relación entre motivación con la satisfacción laboral, con la aplicación del estadístico no paramétrico del  $\chi^2$  con un nivel de confianza de 95% y un nivel de error de 5% se encontró que no existe relación entre las variables motivación y satisfacción laboral, por lo cual se rechaza la hipótesis.



### **C. RECOMENCACIONES**

1. Se sugiere que el Departamento de Enfermería del Hospital Regional Honorio Delgado utilice la información del presente estudio para implementar el proceso de gestión de recursos humanos, que considere estrategias orientadas a superar las dimensiones que se encuentran con un nivel medio de motivación, así como, los factores que determina la satisfacción laboral del profesional de enfermería
2. Se recomienda que la dimensión variedad de la tarea sea problematizada entre las/ os profesionales de Enfermería y la Supervisión, 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.
3. Realizar estudios de enfoque cualitativo en el que se tome en cuenta las expectativas laborales y la salud física y psicológica del profesional.
4. Realizar estudios sobre motivación y satisfacción considerando el servicio en donde labora el personal de Enfermería, debido a que cada área presenta características diferentes.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Balderas M. Administración de los servicios de enfermería. Quinta Edición. México. Editorial Mc Graw W-HILL Interamericana Editores. 2009. Volumen único. pp. 51-55.
2. Bustamante E. El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia, Revista de Comunicación y Salud. 2013. Vol. 3, nº 1, pp. 35-49.
3. Carrasco, S (2005), "Metodología de la Investigación científica", Editorial San Marcos, Lima-Perú.
4. Chiavenato A. Comportamiento Organizacional. Segunda edición. México. Editorial Mc Graw W-HILL Interamericana Editores. 2009. Volumen único. pp.235-266.
5. Davis K. y Newstrom J. Comportamiento humano en el trabajo, comportamiento organizacional. Octava Edición. México. Editorial. Mc GRAW-HILL Interamericana. 1991. Volumen único.
6. Hernández, H. (2006) "Metodología de la Investigación", 4ta. Edición. Mac Graw Will Interamericana Editores, México DF.
7. Maladón G. y Col. Administración hospitalaria. Primera Edición. Colombia-Bogotá. Editorial Médica Panamericana. 1996. Volumen único. pp. 138-139 y 160-161.
8. Polit, H. (2000) "Investigación Científica en Ciencias de la Salud", 6ta Edición. Editorial Mac Graw Hill. México.
9. Rayle; Marriner, A (2011) "Modelos y Teoría de Enfermería" 7ma Edición. Editorial EL SEVIER Mooby. Madrid – España.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias M y Col. (2014) "Grado de satisfacción laboral en el personal de enfermería y factores asociados en los servicios de clínica, cirugía y pediatría del Hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca". Tesis presentada para optar el Título de Licenciada en Enfermería. Ecuador. Facultad de Ciencias médicas, Escuela de Enfermería, Universidad de Cuenca.
- Álvarez Baza Carmen. "Motivación Laboral en un servicio de urgencias hospitalario". Enfermería Clínica. 2003 N O 01 Vol. (13) Enero - Febrero, pp.23.
- Bravo, citado en Peiró, Silla, Sanz, Rodríguez y García, 2004, p.131
- Cavalcante Silva Jerónimo. Programa de Doctorat Qualitat y Processos de Inovació Educativa (Tesis Doctoral). Bahía – Brasil. 2004.
- Cifuentes J. (2012) "Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención". Tesis presentada para optar el Título de Magister en Enfermería. Colombia. Facultad de Enfermería, Programa de Maestría en Enfermería, Universidad Nacional de Colombia.
- Condori L. (2011) "Motivación y calidad del cuidado de enfermería en los servicios de medicina del HNAGV" Cusco. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias Administrativas y Gerencia en Organizaciones de Salud. Escuela de Postgrado, Universidad Nacional de San Agustín.
- Davis Keith. Comportamiento Humano en el Trabajo. 11ma Ed. Mc Graw Hill interamericana. México. 2003.
- Delgado, J.M. y Gutiérrez, J. Métodos y técnicas cualitativas de investigación en ciencias sociales. Síntesis. Madrid: Alianza Editorial; 1998.

- Díaz C. (2011) "Factores relacionados con la satisfacción laboral en profesional asistencial de las áreas de Laboratorio, Medicina, Enfermería y Obstetricia del Hospital III Félix Torrealva Gutiérrez-EsSalud", Ica. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Ciencias Administrativas y Gerencia en Organizaciones de Salud. Escuela de Postgrado, Universidad Nacional de San Agustín.
- Erazo V. y Herrera F.(2014) "Nivel de Motivación y su Relación con la Satisfacción del Ejercicio Profesional de las Enfermeras en la Provincia del Carchi en el Periodo Febrero - Agosto del 2014" Tesis de grado previa la obtención del título de. Licenciada en Enfermería. Ecuador. Facultad de Ciencias Médicas Carrera Enfermería, Universidad Politécnica Estatal del Carchi.
- 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.
- Fontaine A, Estudios Públicos (Chile). Revista de Humanidades y Ciencias Sociales.2008.
- Fundación Aga Khan. Programa de Fortalecimiento de Servicios de Salud. 100 Consejos para una mejor gestión. Washington D.C. 1993.
- Gonzales Martín. Comportamiento Organizacional un Enfoque Latinoamericano. México. 2001.
- Kenneth N. Wexley. Conducta Organizacional y Psicología del Personal. Compañía Editorial Continental. SA México 1990.
- Koontz Harold. Administración una perspectiva global. 11ª. Ed. Editorial Mc. Graw – Hill Interamericana. México 1998.

- Malvárez, M. Panorama de la fuerza de trabajo en enfermería en América Latina. Washington: OPS; 2005. Serie Desarrollo de Recursos Humano 39.
- Marriner Tomey Ann. Administración y Liderazgo en Enfermería. 5ta Edición. España. Editorial Mosby – Doyma Libros. 1996
- Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud.2002.3 – 4.
- Muñoz A. Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. [Tesis doctoral] Madrid: Universidad Complutense 1990.
- Palma Carrillo Sonia “Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC para Trabajadores de Lima Metropolitana”. Teoría e investigación en Psicología Universidad Ricardo Palma 1999, Vol. IX N O 1, 27 – 34.
- 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.
- Robbins, S. Administración. México: Prentice Hall Hispanoamericana: Traductor Management; 1994.
- Robbins P. Stephen. Comportamiento Organizacional Conceptos, Controversias y Aplicaciones. 6ta Edición. Editorial Prentice may Hispanoamericana. México. 2003.

## **INFOGRAFÍA**

- Eric José Gamboa Ruiz y Mérida, Yucatán, México. Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Psicología Organizacional Publicado: septiembre 4, 2010 Revista de Psicología

Científica Volumen 17. Disponible en:

<http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/>

- Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014. Disponible en:  
[http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1192/cap02.pdf](http://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/cap02.pdf) Inei 2014
- Martínez Crespo, Jenny Administración y Organizaciones. Su desarrollo evolutivo y las propuestas para el nuevo siglo Semestre Económico, vol. 8, núm. 16, julio-diciembre, 2005, pp. 67-97 Universidad de Medellín Medellín, Colombia Disponible en:  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=165013663004>
- Zapata Herrera, Marleny, Alcaraz López, Gloria Margarita. Satisfacción laboral de las enfermeras en salas de hospitalización de adultos. Un sentimiento ambivalente Investigación y Educación en Enfermería [en línea] 2012, 30 (Mayo-Agosto): [Fecha de consulta: 10 de julio de 2015] Disponible en:  
<http://www.redalyc.org/pdf/1052/105224306002.pdf>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### CONSENTIMIENTO INFORMADO



#### **“MOTIVACION Y SATISFACCION LABORAL EN ENFERMERAS DEL HOSPITAL REGIONAL HONORIO DELGADO - AREQUIPA - 2016”**

Estimada(o) Licenciada (o):

Somos Bachilleres de la Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional de San Agustín: Silva Peña, Iris y Pineda Sánchez, Cynthia. Deseamos efectuar una investigación sin fines de lucro cuyo objetivo sea determinar la relación que existe entre La Motivación y la Satisfacción Laboral de las enfermeras del Hospital Regional Honorio Delgado – Arequipa 2016. Cada participación será anónima del mismo modo que cada respuesta será confidencial.

Durante la ejecución se les solicitara que llenes dos cuestionarios: Motivación laboral y Satisfacción laboral; usted deberá marcar la respuesta que vea conveniente. Si tiene alguna duda sobre el presente trabajo de investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el, igualmente se puede retirar de este trabajo de investigación; si alguna de las preguntas le parece incomoda, tiene derecho de hacérselo saber al investigador; pero nos gustaría que participe en este trabajo de investigación con la respuesta que a usted le parece correcta.

Yo..... identificado con DNI..... Acepto participar voluntariamente en esta investigación, por ello reconozco que la información que yo provea en la investigación es estrictamente confidencial y anónima. Esta información no será usada en otro tipo de estudio sin mi autorización.

Por lo tanto doy mi consentimiento.

Arequipa.....de.....del 2016

FIRMA: .....



## ANEXO 2



### DATOS GENERALES DE LA ENFERMERA(O)

Estimada(o) Profesional de Enfermería:

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

Agradeciéndole atentamente su colaboración.

SEXO: F..... M .... TIEMPO EN LA INSTITUCIÓN:.....

EDAD: .....

CONDICION LABORAL (Marcar):

- a) NOMBRADO
- b) CONTRATO CAS

#### **Instrucciones:**

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

### ANEXO 3

### CUESTIONARIO DE MOTIVACION



Se presenta a continuación una lista de 23 ítems relacionados con la Motivación laboral, léalos con atención y Ud. Deberá marcar con una "x" la posibilidad de respuesta que considere más conveniente, las alternativas son:

**TDA = TOTALMENTE DE ACUERDO**

**DA = DE ACUERDO**

**I = INDECISO**

**ED = EN DESACUERDO**

**TED = TOTALMENTE EN DESACUERDO**

ENUNCIADO	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 jefe 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 no 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 no es muy importante para la sobrevivencia 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 afectados por el trabajo que realizo.					

*Gracias por su Colaboración*

## ANEXO 4

### CUESTIONARIO DE SATISFACION LABORAL SL-SPC



Se presenta a continuación una lista de 36 ítems relacionados con la Satisfacción laboral, léalos con atención y Ud. Deberá marcar con una "x" la posibilidad de respuesta que considere más conveniente, las alternativas son:

ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
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 mal con lo que gano.					
8. Siento que doy más 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 jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

*Gracias por su Colaboración*

## INSTRUCTIVO

### CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL

<b>Preguntas Positivas</b>	5	4	3	2	1
<b>Preguntas Negativas</b>	1	2	3	4	5

No de Ítem	Dimensión	Puntuación				
		5	4	3	2	1
1	Autonomía	5	4	3	2	1
2	Variedad	5	4	3	2	1
3	Identidad	5	4	3	2	1
4	Significado	1	2	3	4	5
5	Retroalimentación	5	4	3	2	1
6	Retroalimentación	5	4	3	2	1
7	Identidad	1	2	3	4	5
8	Variedad	5	4	3	2	1
9	Autonomía	1	2	3	4	5
10	Retroalimentación	5	4	3	2	1
11	Variedad	1	2	3	4	5
12	Retroalimentación	5	4	3	2	1
13	significado	1	2	3	4	5
14	Variedad	5	4	3	2	1
15	Retroalimentación	5	4	3	2	1
16	Identidad	5	4	3	2	1
17	Autonomía	1	2	3	4	5
18	Variedad	1	2	3	4	5
19	Retroalimentación	5	4	3	2	1
20	Significado	1	2	3	4	5
21	Autonomía	5	4	3	2	1
22	Identidad	5	4	3	2	1
23	Significado	1	2	3	4	5

## INSTRUCTIVO

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL SL-SPC

<b>Preguntas Positivas</b>	5	4	3	2	1
<b>Preguntas Negativas</b>	1	2	3	4	5

No Ítem	Factores	Puntuación				
1	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
2	Beneficios Laborales	1	2	3	4	5
3	Relaciones Interpersonales	5	4	3	2	1
4	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
5	Desempeño de Tareas	5	4	3	2	1
6	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
7	Beneficios Laborales	1	2	3	4	5
8	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
9	Relaciones Interpersonales	5	4	3	2	1
10	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
11	Desempeño de Tareas	5	4	3	2	1
12	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
13	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
14	Beneficios Laborales	5	4	3	2	1
15	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
16	Relaciones Interpersonales	1	2	3	4	5
17	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
18	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
19	Desempeño de Tareas	1	2	3	4	5
20	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
21	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
22	Beneficios Laborales	5	4	3	2	1
23	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
24	Relaciones Interpersonales	5	4	3	2	1
25	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
26	Desempeño de Tareas	1	2	3	4	5
27	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1

28	<i>Condiciones Físicas y/o Materiales</i>	5	4	3	2	1
29	<i>Desarrollo Personal</i>	5	4	3	2	1
30	<i>Desempeño de Tareas</i>	5	4	3	2	1
31	<i>Relación con la Autoridad</i>	1	2	3	4	5
32	<i>Condiciones Físicas y/o Materiales</i>	5	4	3	2	1
33	<i>Políticas Administrativas</i>	1	2	3	4	5
34	<i>Desarrollo Personal</i>	5	4	3	2	1
35	<i>Desempeño de Tareas</i>	5	4	3	2	1
36	<i>Relación con la Autoridad</i>	5	4	3	2	1



## ANEXO 5

### VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Para determinar la validez y confiabilidad del instrumento en la población (52 enfermeras asistenciales), usándose los siguientes coeficientes:  
Coeficiente de correlación R de Pearson: Correlación ítem – test.

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum X)^2) - (n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Donde:

**n:** Tamaño del conjunto x e y

**$\sum x$ :** sumatoria de puntajes simples de la variable x.

**$\sum y$ :** Sumatoria de puntajes simples de la variable y.

**$\sum y^2$ :** sumatoria de puntajes al cuadrado de los puntajes de la variable y

**$\sum x^2$ :** sumatoria de puntajes al cuadrado de los puntajes de la variable x

**r :** coeficiente de regresión el conjunto x e y

La validez y la confiabilidad es un valor que oscila entre 0 y 1. Se dice que un instrumento tiene alta confiabilidad y validez cuando el resultado de su análisis da un mayor de 0.50.

Por lo tanto, si el valor promedio resultante fue de 0.73, el instrumento del presente estudio es altamente confiable y válido.