

## MOTIVACION Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORA DEL PROFESIONAL DE ENFERMERIA EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL HOSPITAL REGIONAL DE ICA 2016

MOTIVATION AND ITS RELATIONSHIP WITH THE LABOR SATISFACTION OF THE NURSING PROFESSIONAL IN THE MEDICAL SERVICE OF THE ICA REGIONAL HOSPITAL 2016

Alejandrina Bertha Pebes Mendoza<sup>1,2,a,b,c,d</sup> Cristina Uribe Rosas<sup>2,a,b,c,d</sup> Gabriela Loyola Aguije<sup>a,e</sup>

<sup>1</sup> Facultad de Enfermería. Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Ica, Perú

<sup>2</sup> Hospital Regional de Ica, Perú

<sup>a</sup>Licenciada en Enfermería; <sup>b</sup>Enfermera Especialista en Administración en los Servicios de Salud, <sup>c</sup>Mag. Educación, Mención: Administración y Planificación de la Educación Superior, <sup>d</sup>Doctor en Salud Publica, <sup>e</sup>Mag en ciencias de la enfermería.

### RESUMEN

Motivación termino genérico aplicado a una amplia serie de impulsos, necesidades, anhelos etc.

**Objetivo:** Establecer la relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ica 2016. **Material y métodos:**

Estudio descriptivo, aplicativo, diseño analítico. Constituido por 24 enfermeras que laboran en el servicio de medicina. Se utilizó como técnica la entrevista y como instrumento formulario tipo cuestionario y una escala Likert Adaptado Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham que consta de 23 enunciados los que fueron dirigidos al profesional de enfermería con la finalidad de valorar la Motivación. Y el segundo un cuestionario tipo Likert Modificado el cual valoró la Satisfacción laboral.

**Resultados:** Predomino las edades entre 36 a 49 años, condición laboral nombradas, tiempo de servicios de 8 a 14 años. Respecto al nivel de motivación del profesional de Enfermería es de 50% en nivel medio, 29,2% alta y 20,8% motivación baja y la satisfacción laboral del profesional de Enfermería 62,5% presentan un nivel de satisfacción media, 16,7% alta y 20,8% baja. **Conclusiones:** Existe evidencia suficiente para afirmar que no existe relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral con un nivel de 95% de confianza. Con la contrastación de la hipótesis y aplicando la prueba de chi cuadrado (X<sup>2</sup>) se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>).

**Palabras clave:** Motivación laboral, satisfacción laboral.

### SUMMARY

Motivation generic term applied to a wide range of impulses, needs, desires etc. Objective: To establish the relationship between the level of motivation and job satisfaction of the nursing professional in the medical service of the Regional Hospital of Ica 2016. Material and methods: Descriptive study, application, analytical design. Constituted by 24 nurses who work in the medical service. The interview was used as a technique and as an instrument questionnaire type and a Likert Scale Job Diagnostic Survey of Hackman and Oldham that consists of 23 statements that were directed to the nursing professional in order to assess the Motivation. And the second a Likert Modified questionnaire which valued Job satisfaction. Results: I predominate the ages between 36 to 49 years, named work condition, service time from 8 to 14 years. Regarding the level of motivation of the nursing professional is 50% in the middle level, 29.2% high and 20.8% low motivation and job satisfaction of the nursing professional 62.5% have an average level of satisfaction, 16, 7% high and 20.8% low. Conclusions: There is sufficient evidence to affirm that there is no relationship between the level of motivation and job satisfaction with a level of 95% confidence. With the test of the hypothesis and applying the chi-squared test (X<sup>2</sup>) the null hypothesis is accepted (H<sub>0</sub>)

Keywords: Work motivation, job satisfaction

## INTRODUCCION

Las Organizaciones actuales están inmersas en cambios tecnológicos, sociales y económicos y nadie duda que del proceso de adaptación a estas obtendremos las metas y logros propuestos y para ello es esencial disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización, 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, brindar una atención de calidad, por ello el conocimiento y comprensión del nivel de motivación y de satisfacción de los enfermeros constituyen factores fundamentales para la organización. A lo largo del tiempo enfermería se ha desarrollado como ciencia modificando su modelo de atención frente a las necesidades de nuestra sociedad cambiante, es así que como vocación de servicio está dedicada al bienestar social en comparación con otras disciplinas.

Unos de los principales cambios ocurridos a partir del siglo XX en la teoría de las organizaciones y específicamente en estudios sobre eficiencia y eficacia de las empresas es el paso del eje de las actuaciones de los procesos y la estructura para centrarlo en los trabajadores, siendo de vital importancia la introducción del comportamiento organizacional como medio para mejorar las relaciones entre las personas y la organización.

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

motivación entendida como el grado de compromiso de la persona, es un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados” (1), y por tanto afectará directamente a todos los aspectos del desempeño, desde mediciones básicas como la asistencia hasta mediciones más complejas como la disposición para aprender nuevas destrezas o seguir nuevos protocolos de tratamiento, o bien para adoptar nuevas formas de pensamiento y organización en la prestación de los servicios.

Moya y otros autores, señalaron que las fuentes que generan más satisfacción han resultado ser las relaciones con los compañeros, el propio trabajo y la competencia profesional. Por el contrario, los encuestados se sentían insatisfechos con el reconocimiento, la promoción profesional, los encuestados se sentían insatisfechos con el reconocimiento, la promoción profesional y la tensión relacionada con el trabajo. Se encuentran diferencias significativas entre el personal fijo de mañana y a turnos, el personal fijo de plantilla y los contratos temporales y en relación al tiempo trabajado (2). Es así que Hernández et al, en México concluye en su estudio que “la identificación de factores de insatisfacción así como de satisfacción son importantes para fundamentar mejoras e incidir en la calidad de los cuidados” (3).

La satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo, por ende el conocimiento y la

comprensión del nivel de satisfacción de los “usuarios o clientes internos” de su trabajo, es una de las variables más importantes y “fundamentales en la gestión y desarrollo de las empresas debido a las implicancias, que guardan relación con el comportamiento organizacional, la calidad de vida y las relaciones interpersonales, que conllevan entre otros aspectos, al éxito en la obtención de los resultados de la calidad de atención en particular de la calidad humana” (4). Es por ello, que la satisfacción de los profesionales de la salud en el trabajo es uno de los indicadores que condicionan la calidad asistencial. Por otro lado, la motivación en el entorno laboral se puede definir como el grado de disposición que tiene una persona 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 (5). 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 (6). Así también la motivación, la satisfacción y la productividad del trabajador en la empresa se encuentran interrelacionadas (7).

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

labor profesional. Por todo lo expuesto este estudio se realizó con el objetivo de establecer la relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de medicina del Hospital Regional de Ica 2016.

## **MATERIAL Y METODOS**

En este trabajo de investigación se utilizó el método descriptivo porque permitió determinar el nivel motivación y satisfacción que tiene el personal de salud del servicio de medicina del Hospital Regional de Ica. Aplicativo porque se aplicó un instrumento a los profesionales de enfermería que participaron del estudio, El diseño es analítico porque se empleó para probar la hipótesis de investigación o en consecuencia rechazarla. La población de estudio estuvo compuesta por enfermeras que laboran en el Servicio de Medicina del Hospital Regional de Ica, siendo esta un número de 24. La técnica de recolección de datos que se utilizó fue un cuestionario elaborado a base de un listado de preguntas formuladas para tal fin. Utilizándose como instrumento una escala Likert 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. Y el segundo es un cuestionario tipo Lickert Modificado el cual valorará la Satisfacción laboral. Los datos se procesaron a través del siguiente procedimiento: Se ordenó los instrumentos, se transcribió los datos de los instrumentos a una Tabla Maestra o Matriz, se determinó las frecuencias absolutas y relativas porcentuales

de la variable a estudiar, para arribar a los resultados; luego de recolectado los datos fueron procesados en forma manual utilizando el programa Excel previa elaboración de la tabla de códigos y la Tabla Matriz de ambas variables Motivación y Satisfacción Laboral a fin de presentar los resultados en tablas y/o gráficos estadísticos para su análisis e interpretación respectiva. Para la prueba de hipótesis se utilizó el chi cuadrado ( $\chi^2$ ) a fin de contrastar la hipótesis estadística planteada y verificar su validación. Se hizo uso de programas de Microsoft Word y SPSS

## RESULTADOS

En cuanto al perfil de la edad de los 24 profesionales de Enfermería 100%: 9 participantes (37,5%) tienen entre 22 a 35 años de edad, 11 participantes (45,8%) se encuentra entre los 36 a 49 años de edad, finalmente 4 participantes (16,7%) tienen entre 55 a 65 años de edad.

En relación a su condición laboral tenemos que 17 participantes (70,8%) son nombradas y 7 participantes (29,2%) son personal contratado. Teniendo en cuenta el tiempo que laboran en el servicio tenemos que 9 participantes (37,5%) se encuentran entre 1 a 7 años, 11 participantes (45,8%) están entre 8 a 14 años finalmente 4 participantes (16,7%) tienen 15 a 21 años. Por lo tanto podemos deducir que la población de profesionales de Enfermería en estudio se caracteriza por que la mayoría tiene entre 36 a 49

años, son de condición laboral nombradas y presentan un tiempo de servicio de 8 a 14 años.

Respecto al Nivel de Motivación del profesional de Enfermería de 24 (participantes) 100%, 12 participantes (50%) presentan un nivel de motivación media, 7 participantes (29,2%) alta y 5 participantes (20,8%) motivación baja (Grafico 1). El nivel de motivación entre las edades de 22 a 35 años es alta en un porcentaje 12,5%, media en un 33,3%; entre las edades de 36 años a 49 años, es media en un 16,7%, alta en un porcentaje de 8,3%; y en las edades de 50 a 65 años, es media en un porcentaje de 16,7% y baja en un 12,5% (Grafico 2).

El nivel de motivación entre las licenciadas de un tiempo de servicio de 1 a 7 años es alta en un porcentaje 12,5%, media en un 33,3%; de 8 a 14 años de servicio, es media en un 16,7% y alta en un porcentaje de 8,3%, con 15 a 21 años de servicio, es de media en un porcentaje de 16,7% y baja en un porcentaje de 12,5% (Grafico 3). Respecto a la satisfacción laboral de 24 profesionales de enfermería (100%), 15 licenciadas (62,5%) presentan satisfacción media, 4 participantes (16,7%) alta y 5 licenciadas (20,8%) satisfacción baja (Grafico 4). El nivel de satisfacción entre las edades de 22 a 35 años es alta en un porcentaje 8,3%, media del 29,2%, en las edades de 36 años a 49 años, es media en

un 20,8%, alta en un porcentaje de 8,3% y baja en un 16,7, y con respecto a las edades de 50 a 65 años, es de media en un porcentaje de 12,5% y baja en un 4,2%(Grafico 5). El nivel de satisfacción en las licenciadas que tienen tiempo de servicios de 1 a 7 años es alta en un

porcentaje de 8,3%, media en un 29,2%; en el tiempo de servicio de 8 a 14 años, presentan nivel medio en un 20,8%, alto en un 8,3% y baja en un 16,7% y con respecto al tiempo al tiempo de 15 a 21 años de servicio es de media en un porcentaje de 12,5% y baja en un 4,2% (Grafico 6).

GRAFICO N° 1

**NIVEL DE MOTIVACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL REGIONAL ICA PERÚ 2016**

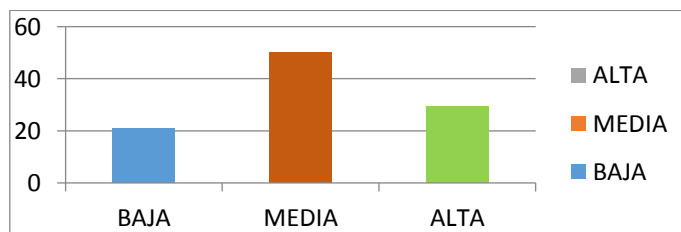
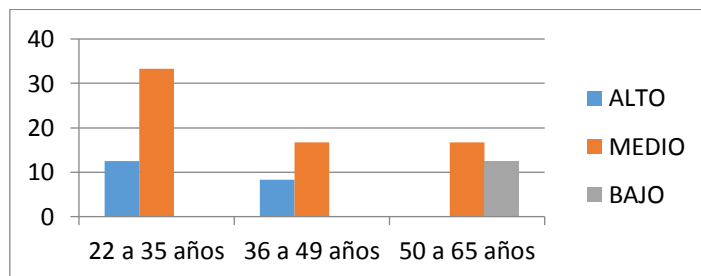


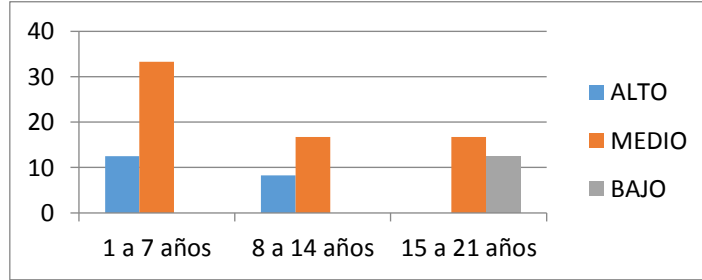
GRAFICO N° 2

**NIVEL DE MOTIVACIÓN DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN LA EDAD EN EL HOSPITAL REGIONAL ICA PERÚ 2016**



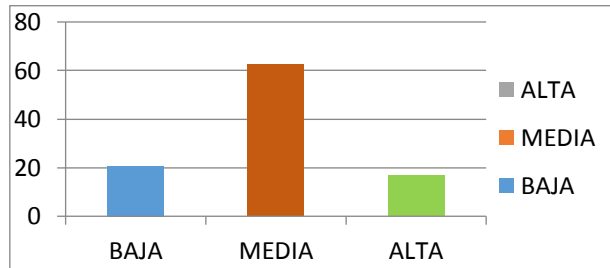
**Grafico N° 3**

**Nivel De Motivación Del Profesional De Enfermería  
Según El Tiempo De Servicio En El Hospital Regional  
Ica Perú 2016**



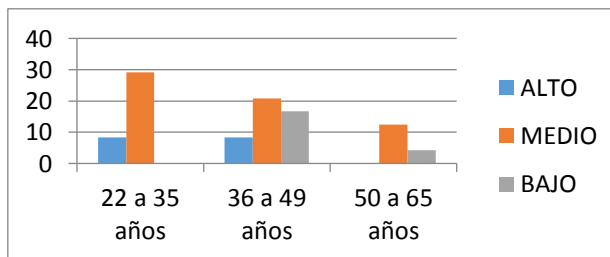
**GRAFICO N° 4**

**SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL HOSPITAL  
REGIONAL ICA PERÚ 2016**



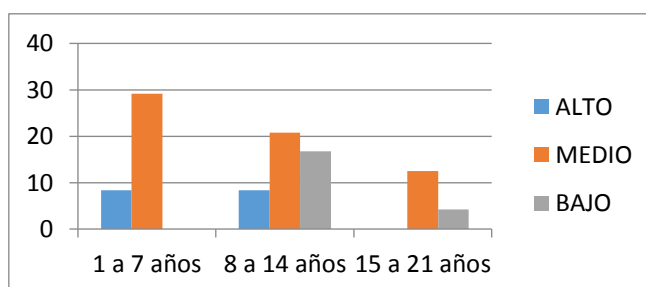
**GRAFICO N° 5**

**SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN LA  
EDAD EN EL HOSPITAL REGIONAL ICA PERÚ 2016**



**GRAFICO N° 6**

**SATISFACCION LABORAL DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA SEGÚN EL TIEMPO DE SERVICIO EN EL HOSPITAL REGIONAL ICA PERÚ 2016**



**Tabla 1. Nivel de motivación del profesional de enfermería según sus dimensiones en el Hospital Regional Ica Perú 2016**

Dimensiones	Nivel	%	Nivel	%	Nivel	%
Retroalimentación	Bajo	16,7	Medio	62,5	Alto	20,8
Autonomía	Bajo	20,8	Medio	66,7	Alto	12,5
Importancia	Bajo	41,7	Medio	41,7	Alto	16,7
Identidad	Bajo	25,0	Medio	58,3	Alto	16,7
Variedad	Bajo	8,3	Medio	75,0	Alto	16,6

Fuente: Base de Datos.

Se observa que el nivel de motivación en todas las dimensiones: retroalimentación, autonomía, importancia, identidad, variedad; existe un nivel de motivación media oscilando entre 41,7% al 75%, resultados distantes a los niveles altos que se encuentran entre 12,5% a 20,8% y el nivel bajo cae entre 8,3% y 41,7%(Tabla 1).

Es preciso destacar que las dimensiones sobre variedad y autonomía, muestran significativamente niveles de motivación media, En cuanto a la dimensión variedad de

la tarea; los ítems que calificaron están referidos a que las demandas del trabajo son altamente rutinarias y predecibles, así consideran que muchas veces el trabajo es bastante simple y repetitivo, lo que constituye áreas críticas a fortalecer para evitar la monotonía y rutina que causa fatiga en el profesional. Respecto a la autonomía, los profesionales experimentan que la responsabilidad asumida por su trabajo les facilita tomar decisiones con grados de libertad de acuerdo a sus competencias, lo cual incrementa su nivel de motivación.

**Tabla 2. Satisfacción laboral según sus determinantes del profesional de enfermería según sus dimensiones en el Hospital Regional Ica, Perú 2016**

Dimensiones	Nivel	%	Nivel	%	Nivel	%
Condiciones y/o confort	Bajo	25,0	Medio	54,2	Alto	20,8
Beneficios laborales y/o adminst.	Bajo	20,8	Medio	58,4	Alto	20,8
Políticas administrativas	Bajo	20,8	Medio	62,5	Alto	16,7
Relaciones interpersonales	Bajo	20,8	Medio	54,2	Alto	25,9
Desarrollo personal	Bajo	12,5	Medio	70,8	Alto	16,7
Desempeño de tareas	Bajo	20,8	Medio	62,5	Alto	16,7
Relaciones con la autoridad	Bajo	16,7	Medio	70,8	Alto	12,5

Fuente: Base de datos

Respecto a la satisfacción laboral del profesional de Enfermería se evidencia que en los 7 factores determinantes de la satisfacción laboral: condiciones y/o confort. Beneficio laborales y/o administrativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relaciones con la autoridad, predomina el nivel medio oscilando entre 54,2% a 70,8%, en cuanto al nivel bajo está entre 12,5% a 25%, seguido de nivel alto 12,5 a 20,8%, apreciándose diferencias significativas entre el nivel medio y el nivel alto bajo de la satisfacción (Tabla 2).

## DISCUSION

Respecto al nivel de motivación de 24 profesionales de Enfermería que representan el 100%, observamos que 12 participantes (50%) presentan un nivel de motivación media, 7 participantes (29,2%) alta y 5 participantes (20,8%) motivación baja. Es preciso destacar que el nivel de motivación en todas las dimensiones: retroalimentación, autonomía, importancia, identidad, variedad; existe un nivel de motivación media oscilando entre 41,7% al 75%. Estos hallazgos son semejantes a los resultados obtenidos en el estudio de Vásquez S. realizado en Lima, Perú año 2007 quien reporta que más de 50% de los profesionales presentan motivación media, destacándose las dimensiones identidad y autonomía por mostrar niveles significativos de motivación media con tendencia a alta, en cuanto a las dimensiones

que presentan nivel bajo son retroalimentación, importancia y variedad de la tarea. Acerca de la satisfacción laboral 28 de las enfermeras/os (53,8%) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media, las dimensiones Relaciones interpersonales, Desarrollo personal y Políticas administrativas presentan tendencia al nivel alto y el factor Condiciones físicas y/o confort presenta niveles de satisfacción que oscilan entre alta y baja (8). Haciendo una comparación con el estudio efectuado observamos que los resultados son muy similares a la autora mencionada tal es el caso,



que en relación a la satisfacción laboral de 24 profesionales de Enfermería que representa el 100%; 15 participantes (62,5%) presentan un nivel de satisfacción media, 4 participantes (16,7%) alta y 5 participantes (20,8%) satisfacción baja. Respecto a la satisfacción laboral del profesional de Enfermería se evidencia que en los 7 factores determinantes de la satisfacción laboral: condiciones y/o confort. Beneficios laborales y/o administrativos, políticas administrativas, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relaciones con la autoridad, predomina el nivel medio oscilando entre 54,2% a 70,8%. Observando que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores Desempeño de tareas, Relación con la autoridad y Beneficios laborales y remunerativos por mostrar niveles significativos de satisfacción media. Asimismo mostro consistencia con el estudio de Hernández et al., en México año 2012 quien concluye que el personal de enfermería en estas instituciones tiene una calificación de nivel medió a alto de satisfacción laboral (3). De igual forma los resultados son similares con el estudio de Moya realizado en España año 2011 obteniendo un 67,4% de respuestas con una media de satisfacción de 2,99 (DE 0,41) sobre 5 (2).

### **CONCLUSIONES**

El I nivel de motivación del profesional de Enfermería es de 50% nivel medio, 29,2% alta

y 20,8% motivación baja. Respecto a la satisfacción laboral del profesional de Enfermería 62,5% presentan un nivel de satisfacción media, 16,7% alta y 20,8% baja. La población se caracteriza porque la mayoría tiene entre 36 a 49 años, son de condición laboral nombrados y presentan un tiempo se servicios de 8 a 14 años.

### **RECOMENDACIONES**

Que el Departamento de Enfermería del Hospital Regional de Ica haga uso de los resultados obtenidos del estudio que favorezca la implementación del proceso de gestión de recursos humanos tendientes a establecer estrategias que superen brechas aun no coberturadas, en dimensiones reportadas con un nivel medio de motivación, así como factores que determinan la satisfacción laboral del profesional de enfermería.

### **Correspondencia:**

Dra. Alejandrina Pebes Mendoza

Correo electrónico:

Bertha-pebes18@hotmail.com

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. **López J.** Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzberg .Lima, Perú. Rev. Gestión en el Tercer Milenio. 2005; 15 (8): 25-36.
2. **Moya S.** Motivación y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería: investigación aplicada en un área quirúrgica. Tesis. Cantabria, España. Escuela Universitaria de Enfermería, Universidad de Cantabria; 2011. (Internet) (Citado el 20 de Diciembre 2015) Disponible en: <http://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/477/Moya+Mier+S.pdf?sequence=1>.
3. **Hernández M, Hernández A, Nava G, Pérez MT, Hernández MG, Matus R, et al.** Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Rev. Enfermería Universitaria.2012; 9(1) (Internet). México (Citado el 20 de Diciembre 2015) .Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632012000100002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1665-70632012000100002&script=sci_arttext).
4. **Perú, Ministerio de Salud,** Dirección General de Salud de las Personas, Dirección Ejecutiva de Servicios de Salud, Dirección de Garantía de Calidad y Acreditación. Encuesta de Satisfacción del Personal de Salud. Lima, Perú; 2002: p 3-4.
5. **Cartillas de Políticas PHR .USAID** (Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional). Motivación de los trabajadores de Salud y Reforma del Sector Salud (Internet). Estados Unidos. (Citado el 17 de diciembre 2015). Disponible en: <http://200.35.84.131/portal/bases/marc/texto/3201-15-08375.pdf>.
6. **Koontz H.** Administración una perspectiva global. 11ª ed. México: Ed. Ed. Mc Graw Hill Interamericana; 1998.
7. **Cavalcante J.** Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias Públicas de la Región de Jacobina (Bahía-Brasil).Tesis Doctoral .Barcelona, España. Facultad de Ciencias de la Educación, Universidad Autónoma de Barcelona; 2004.
8. **Vásquez S.** Nivel de Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza.2006.Tesis. Lima, Perú. Escuela Académica Profesional de Enfermería, Facultad de Medicina, Universidad Mayor de San Marcos; 2007.

Recibido: 25/10/18

Aprobado para Publicación: 15/03/19