



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**

## **ESCUELA DE ENFERMERÍA**

**Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ENFERMERÍA**

**AUTORA:**

Bastidas Bellido, Ashly Alexia

**ASESORA:**

Mgtr. Arévalo Ipanaqué Janet Mercedes

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión del cuidado en enfermería

**LIMA-PERÚ**

**2017**

**Página de jurado**



---

**Dra. Obando Zegarra Roxana**

**Presidenta**



---

**Mgr. Arévalo Ipanaque Janet Mercedes**

**Secretaria**



---

**Mgr. Torrelli Arotaipe Gloria**

**Vocal**

**Dedicatoria:**

Dedico este trabajo a mis padres y hermano, que día a día me impulsan a ser una mejor persona y profesional, así mismo me brindan su apoyo incondicional ante las adversidades.

**Agradecimiento:**

Agradezco a Dios por brindarme un aliento de vida en el día a día, agradezco a mi abuela que me brinda su amor y motivación para no rendirme en ningún momento.

También agradezco a todos los docentes que formaron parte de mi vida académica, gracias por su paciencia y dedicación en mi sólida formación y al Hospital San Juan de Lurigancho por brindarme las facilidades de la realización de esta investigación.

## **Declaración de Autenticidad**

Yo Ashly Alexia Bastidas Bellido con DNI N° 70380950, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Médicas, Escuela de Enfermería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

De igual forma, bajo juramento declaro que toda la información y datos que se presenta en la presente tesis son veraces y auténticos.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 28 de Diciembre del 2017



FIRMA

Ashly Alexia Bastidas Bellido

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia. Hospital San Juan de Luirgancho, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Enfermería.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'A.B. Bastidas Bellido', is written over a horizontal line.

FIRMA

Ashly Alexia Bastidas Bellido

## Índice

Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	ix
Abstract	x
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	3
1.3 Marco teórico	8
1.4 Formulación del problema	20
1.5 Justificación del estudio	20
1.6 Objetivos	21
1.7 Hipótesis	21
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1 Diseño de la investigación	22
2.2 Variables, operacionalización	22
2.3 Población y muestra	28
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.5 Métodos de análisis de datos	29
2.6 Aspectos éticos	30
<b>III. RESULTADOS</b>	31
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	37
<b>V. CONCLUSIONES</b>	41
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	42
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	43

## **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de consistencia.

Anexo 2: Encuesta de motivación.

Anexo 3: Encuesta de satisfacción laboral.

Anexo 4: Consentimiento informado para la participación en el estudio de investigación.

Anexo 5: Libro de códigos sobre Motivación y Satisfacción laboral

Anexo 6: Cálculo de puntaje según estatinos

Anexo 7: Confiabilidad del instrumento alfa de cronbach

Anexo 8: Juicio de expertos

Anexo 9: Autorización para realizar el proyecto de investigación.

Anexo 10: Resultado Turnitin.

## Resumen

La presente investigación fue aplicada en el Hospital San Juan de Lurigancho, tuvo como objetivo determinar la relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. Fue un estudio descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de corte transversal. Se contó con 32 profesionales de enfermería como población, los cuáles laboraban en el área de emergencia durante los meses de setiembre y diciembre. Se tuvo como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario, uno de los instrumentos el cual mide a la motivación contó con 23 enunciados, mientras que el otro instrumento para satisfacción laboral contó con 33 enunciados, ambos medidos con una escala de Likert. Como resultado se obtuvo que la gran mayoría presente un nivel de Motivación media (97%), así como en un nivel de Satisfacción media (91%). Se concluyó que si existe relación significativa entre ambas variables, es decir que a mayor motivación presenten los profesionales, mayor será la satisfacción laboral que posean.

**Palabras clave:** Satisfacción, Motivación, Complacencia.

## **Abstract**

The present investigation was applied in the Hospital San Juan de Lurigancho, aimed to determine the relationship between the level of motivation and job satisfaction of the nursing professional in the emergency service. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. It was a correlational descriptive study, of non-experimental design and cross-sectional. There were 32 nursing professionals as a population, who worked in the emergency area during the months of September and December. The survey was used as a technique and as an instrument to the questionnaire, one of the instruments which measures the motivation had 23 statements, while the other instruments for job satisfaction had 33 statements, both measured with a Likert scale. As a result, it was obtained that the great majority present a level of Medium motivation (97%), as well as a level of Average satisfaction (91%). It was concluded that if there is a significant relationship between both variables, that is to say that the more motivated professionals present, the greater the job satisfaction they have.

**Key Words:** Motivation, Satisfaction, Complacency

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad problemática**

Hoy en día se sabe perfectamente que uno de los factores influyentes en la eficiente productividad y éxito de una institución es el nivel de motivación y satisfacción laboral que va a poseer el recurso humano, entre otros factores. Ante ello, el MINSA (Ministerio de salud) define a la motivación como un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de las personas hacia la satisfacción de necesidades<sup>1</sup> por lo cual afecta estrechamente al desempeño, desde aspectos fundamentales como la asistencia hasta la disposición para adquirir nuevas destrezas, adaptarse a nuevos manuales, entre otros. En enfermería la motivación laboral juega un importante papel, puesto que el profesional enfermero atraviesa diversas situaciones como el padecimiento de la enfermedad, el dolor humano de usuario y sus familiares, la muerte misma, entre otras experiencias, situaciones que de alguna forma puede alterar su impulso para actuar; ante ello, es imprescindible mantener un elevado nivel de motivación a través de incentivos y recompensas, pues de cierta manera contribuye a su bienestar e indirectamente al hospital mismo.<sup>2</sup>

Se han realizado diversos estudios los cuales evalúan el nivel de motivación de los enfermeros en su institución laboral, tal es el caso de un estudio realizado por Medina, en el cual evalúa la motivación del personal y la relación con su desempeño laboral, en dicho estudio se expresa que más de 50% del profesional de enfermería posee un nivel de motivación bajo; así mismo que su desempeño laboral se califica con Promedio.<sup>3</sup>

Por otro lado, se afirma que la satisfacción laboral es una percepción individual y subjetiva, resultado de una valoración afectiva de los empleados como parte de la organización/institución para la que laboran en relación a su quehacer, y a los resultados que provienen de éste. La satisfacción laboral es un tema que viene siendo estudiado y discutida por distintas áreas de conocimiento, como la psicología, la sociología, la administración, la enfermería; en la que la satisfacción laboral ha sido reconocida como un indicador esencial del desempeño, ahorrador/economizador de costos y de calidad del cuidado del usuario.<sup>4</sup>

Ante ello, un estudio nacional realizado por INEI en el 2014 afirma que un 83% del personal de enfermería expresan sentirse satisfechos con los logros obtenidos en

su carrera, el 81.8% con la relación enfermero(a) paciente establecida durante la consulta y el 77.3% con sus expectativas en cubrir las necesidades de los usuarios.<sup>5</sup> La actual situación laboral en el área de salud no es muy estable y satisfactoria como se desearía, pues la baja contratación, los despidos y la pérdida de posibilidades de trabajo en un futuro próximo tienen repercusiones en los profesionales de enfermería que se encuentran laborando, ya sea con el incremento de la carga laboral, el estrés o las dificultades para ofrecer cuidados enfermeros de calidad, han producido una inquietud sobre el profesional de enfermería<sup>6</sup>, asimismo la satisfacción laboral está sujeto a emociones y sentimientos favorables o desfavorables que pueda presentar el profesional, pues como consecuencia este va a influenciar en su comportamiento organizacional, las relaciones interpersonales y la calidad de vida.<sup>7</sup> Como se ve ambas variables son indispensables para el desempeño exitoso de los profesionales de enfermería, estos influenciarán en una atención de calidad.

No obstante, a pesar de los estudios y actualizaciones del siglo XXI, aún existen organizaciones las cuales consideran a los trabajadores como un cargante gasto y no como un recurso el cual necesita desarrollar y cuidar, viéndolo más allá de los intereses monetarios del mencionado; es así que se olvida que este tiene intereses, anhelos, expectativas y necesidades. Entre las posibles causas de una insatisfacción laboral podemos encontrar a profesionales con una autonomía muy limitada, déficit de reconocimientos profesionales, excesivo mando, escasas oportunidades de promoción y formación, incomprensión y riñas interpersonales, salarios desmerecidos, etc.<sup>8</sup>

Una desmotivación e insatisfacción laboral traerá como resultados una atención desorganizada, un inadecuado clima laboral por carga de estrés e incluso disminuirá la productividad del establecimiento de salud, ya que al ser afectado uno de los recursos más valiosos, es decir el recurso humano, se está afectando directamente a la misma empresa. Cabe resaltar que el rol del enfermero se basa en la prestación de servicios de salud integralmente, de manera sistemática, científica y humanizada, sobre las diferentes áreas existentes de promoción de la salud, recuperación de la salud y rehabilitación, a través del cuidado del usuario, viendo de manera individual, como parte de una familia y como comunidad, con un trato humanizado y de calidad.<sup>9</sup>

Evaluando específicamente a estas dos variables, Vásquez Sosa Sheila realizó un estudio en el cuál evalúa si existe relación o no entre dichas variables. Se evidenció que si existe una estrecha relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral, lo cual realza la importancia de reforzar y prestar mucha atención a estos dos aspectos en los enfermeros.<sup>7</sup>

En el Hospital San Juan de Lurigancho, servicio de emergencia, algunos profesionales de salud de enfermería han manifestado que no se sienten cómodos con la infraestructura del lugar, sienten que no cuentan con los materiales e insumos a tiempo como es debido; además que existe la formación de grupos entre áreas, presentándose enfrentamientos entre los trabajadores del lugar.

Por lo mencionado, surgen las siguientes interrogantes ¿Cuál es el nivel de motivación en el profesional de enfermería?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el profesional de enfermería?, ¿Qué relación existe entre la motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería?

## **1.2 Trabajos previos**

### **Estudios internacionales**

Acosta D. y Carrillo A. (Venezuela, 2012) presentaron una investigación que fue titulada Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de emergencia de los hospitales Ruiz y Páez y Dr. Héctor Joubert. La investigación presentó como objetivo medir el grado de satisfacción laboral de los enfermeros del área de emergencia del hospital mencionado en el transcurso del segundo trimestre del año 2012. Era de tipo descriptivo, con un corte transversal, además contó con 78 enfermeros como muestra. El instrumento a usar fue un cuestionario del cual se obtuvo que el 42,6% del personal tuvieron de 1 a 5 años laborando en la institución; el nivel de satisfacción laboral según relaciones interpersonales, ambiente físico de trabajo y remuneración tiene un 33.3% de profesionales manifiestan sentirse poco satisfechos. Por lo cual se concluyó que los profesionales se sienten poco satisfechos según indicadores estudiados.<sup>10</sup>

Cifuentes J. (Colombia, 2012) elaboró una investigación al que tituló Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención, este tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción del profesional enfermero que

labora en una organización de salud perteneciente al nivel IV de atención y reconocer las propiedades sociodemográficas y laborales que tengan correlación con los factores determinantes. La investigación mencionada fue de tipo descriptivo y de corte transversal, contó con 105 enfermeros como población, los cuáles trabajaron en instituciones de salud de cuarto nivel de atención en el área asistencial en la ciudad de Bogotá. El instrumento utilizado fue un cuestionario de Font-Roja, el cuestionario midió el nivel de satisfacción laboral dentro del área hospitalaria, diseñado por Aranaz y Mira. Se usó una escala de puntuación de 0 a 5, a lo cual se obtuvo una puntuación de 2.91, es decir un nivel de Satisfacción medio; además se reveló que son las mujeres quienes presentaron un nivel de insatisfacción laboral más alto a comparación del género masculino. La conclusión fue que se halló un nivel de satisfacción media en el profesional de enfermería.<sup>4</sup>

Moya S. (España, 2011), presentó un trabajo de investigación el cuál tituló Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería. Investigación aplicada en un área quirúrgica cuyo objetivo fue explicar las teorías presentes sobre motivación y satisfacción laboral, y evaluar cuál fue la satisfacción que presentaron los licenciados de enfermería. La investigación fue de tipo descriptivo-cuantitativo, se aplicó en el área quirúrgica del Hospital Universitario Marqués de Valedilla. La técnica empleada fue la encuesta Font Roja. Se utilizó una escala de puntuación de 0 a 5, a lo cual la satisfacción laboral tuvo una media de 2.99, encontrándose con mayor valor de insatisfacción relacionada al factor 8 Características extrínsecas de estatus” con 2.99 y como puntaje más alto de la satisfacción relacionada con el factor 7 Relación interpersonal con los compañeros con un puntaje de 3.75. A manera de conclusión, se afirmó que los factores que generan mayor satisfacción ha resultado ser Competencia profesional, Relaciones con los compañeros y El propio trabajo; además qué se evidenció que la insatisfacción está relacionada con el Reconocimiento, La promoción profesional y la Tensión relacionada con el trabajo.<sup>11</sup>

Neriman A., Güven O, Diker E. y Züleyha A. (Turquía, 2011), presentaron una investigación nombrada Job Satisfaction of Nurses and Physicians Working in the Same Health Care Facility in Turkey. Este estudio tuvo como objetivo determinar los niveles de satisfacción en el trabajo de las enfermeras y los médicos que trabajan en el mismo centro de atención médica, analizando los factores que

pueden alterar los niveles de satisfacción en su labor. La investigación fue de tipo descriptivo, el cual contó con 65 enfermeras y 15 médicos. Se obtuvo como resultado en una escala de 0 al 5, que las enfermeras presentan un grado mayor de satisfacción (2.73) a comparación con los médicos (2.16), además que no se halló asociación significativa entre género y motivación ( $p > 0.05$ ). Se concluyó que la antigüedad en la profesión y la edad se correlaciona con el nivel de satisfacción en el trabajo en general, además deben realizarse estudios que evalúen si la insatisfacción influye a las renunciaciones de sus puestos de trabajo y también a las diferencias entre los géneros y la profesión.<sup>12</sup>

Vera E., Mora L., Gonzáles J., y otros. (España, 2009) realizaron un estudio el cual titularon Satisfacción laboral de la enfermería en las prisiones españolas, cuyo objetivo fue evaluar el nivel de satisfacción laboral en el personal de dicha población. Fue una investigación descriptiva transversal y multicéntrica aplicada en las prisiones de España; a manera de instrumento usaron el cuestionario Font Roja, adaptado por J. Arranz. Participaron 376 enfermeras, las cuales pertenecieron a 67 centros distintos; se evaluó en una escala de 0 a 5, obteniéndose un puntaje de 2.84 en cuanto a la variable Satisfacción, dentro de las cuales con menor valoración fue Variedad de las con 1.66, presión en el trabajo con 2.15 y control sobre el trabajo con 2.77, mientras que la mayor puntuación perteneció a satisfacción en el trabajo con 3.52. Por lo cual se concluyó que el índice medio de la satisfacción laboral fue menor que en otros colectivos extra-penitenciarios. A lo cual a su vez se necesitan medidas correctoras.<sup>13</sup>

## **Estudios nacionales**

Turpo Y. (Lima, 2016) elaboró un estudio titulado Nivel de motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016. El estudio mencionado tuvo como objetivo hallar si existe o no relación entre las variables mencionadas. Fue un estudio descriptivo – correlacional, de diseño no experimental, tipo cuantitativo. Conto con 150 profesionales de enfermería como población, siendo la encuesta como técnica usada y al cuestionario como instrumento, el instrumento contó con 23 ítems, mientras que el otro con 36 ítems. Del estudio obtuvo como resultados que tiene un nivel de significancia de 0.01, el cual es menor a 0.05; es decir como conclusión se afirmó que existe relación importante entre los niveles de motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería.<sup>14</sup>

Zelada V. (Lima, 2015) hizo un estudio titulado Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del centro de salud Conde de la Vega Baja 2014. El objetivo fue establecer el grado de satisfacción laboral de los trabajadores asistenciales en el C.S. Conde de la Vega Baja. El estudio fue tipo cuantitativo descriptivo, con un corte transversal. Tuvo como población a 28 enfermeros. El instrumento usado fue un cuestionario con escala de Lickert, fue validado y modificado por MINSA en el 2002. Se obtuvo como resultados que el 68% presenta un nivel de satisfacción baja, en conclusión más del 50% de los trabajadores asistenciales no se sienten satisfechos en su centro laboral, sustentado en que la población no cuenta con suficiente oportunidad para recibir capacitaciones, además que la organización no brinda los materiales necesarios para que el trabajador tenga un beneficioso desempeño, los jefes no diferencian el trabajo bien elaborado y en la toma de decisiones el personal no es considerado.<sup>15</sup>

Medina P. (Arequipa, 2014), realizó una investigación titulada Relación entre la motivación y el desempeño laboral del personal de enfermería en el servicio de cirugía del hospital regional Honorio Delgado Arequipa – 2013. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la Motivación y el Desempeño laboral de los enfermeros en el área de cirugía del hospital regional HDA. El diseño fue correlacional, para la variable Motivación se usó la Técnica del cuestionario, mientras que para el Desempeño Laboral una lista de cotejo través de una observación documental. En resultados se observó que 54.55% presentan un nivel

de motivación bajo, en cuanto a desempeño laboral un 56.36% evidenció un nivel Promedio, en relación a los factores evaluados. Ante esto se concluye que características de la Motivación como prestaciones, salario, ambiente laboral, seguridad y aspiraciones personales, no son motivadores en este centro laboral en la mayoría de la población estudiada; el desempeño laboral en general se caracteriza porque se encuentra en un nivel medio, además que se evidencia una buena correlación motivación y desempeño laboral en nuestro estudio probándose que ambas variables tienen una relación directa y estrecha con el desempeño laboral.<sup>4</sup>

Casildo D. (Lima, 2014) desarrollo un estudio, llamado Relación entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de enfermería al paciente que acude a una institución privada de salud de IV nivel de atención, Lima 2013. El estudio estuvo orientado a determinar la relación existente entre las variables mencionadas. La investigación es de diseño no experimental, tipo cuantitativo y descriptivo, correlacional y transversal; se tuvo a 57 enfermeros asistenciales como población de la Clínica San Felipe. Como instrumento se tuvo el cuestionario adaptado y modificado perteneciente al autor Robbins creado en el año 2000, mientras que para la variable de Trato digno se usó la guía observatoria desarrollada por la investigadora anteriormente mencionada. Lo resultados obtenidos fueron que no hubo una relación significativa entre la satisfacción laboral y el trato digno, según prueba de Rho Spearman, con un puntaje de 0,042. A lo cual como conclusión se obtuvo que no se evidencia correlación significativa entre estas dos variables.<sup>16</sup>

Barón J. (Chiclayo, 2013), realizó un estudio titulada Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red Chiclayo – MINSa 2012. Este estudio estuvo dirigido a establecer y describir los factores de motivación en relación con el desempeño laboral del profesional de enfermería de primer nivel de atención. El estudio fue de tipo cuantitativo, diseño descriptivo y tipo trasversal; se tuvo a 54 profesionales de enfermería como población, las cuáles pertenecían a alguna de las 13 microredes de la red Chiclayo. El instrumento fue cuestionario dividió en dos partes con los factores intrínsecos y los extrínsecos. Se concluyó que los factores motivacionales presentes en el desempeño del personal de enfermería están divididas en intrínsecos y extrínsecos, en lo cual resalta que el

factor motivacional intrínseco, pues se obtuvo con puntaje más alto a Logro con un 44%, pues el profesional de enfermería busca la identificación con su centro de trabajo y lograr todas las metas y objetivos trazados; asimismo que el mayor porcentaje de insatisfacción es en Ambiente Laboral con un 70%, seguido por Remuneración con un 66%.<sup>17</sup>

### **1.3 Marco teórico**

#### **1.3.1 Características de trabajo del profesional de enfermería**

Al pasar de los años, la profesión de enfermería ha pasado por una serie de etapas, llegando a evolucionar desde una tarea la cual desempeñaban los religiosos o incluso mujeres de dudosa reputación (etapa oscura de la enfermería) a ser desarrollada como ciencia y como una carrera profesional, reestructurando su modelo de atención en relación a las necesidades de la sociedad cambiante a medida que evoluciona constantemente.

De esta forma, la profesión enfermera va dirigida al bienestar y mejoramiento continuo de la sociedad, en conjunto con las diversas carreras existentes, es decir formando parte de un conjunto multidisciplinario; su centro es el cuidado del ser humano en todos los ámbitos de vida, entiéndase físico, mental, emocional, social y espiritual.<sup>7</sup>

Su ejercicio posee el fin y compromiso profesional de colaborar con los usuarios, de manera que posean, mantengan y reestablezcan su salud. Es así que se necesita el fortalecimiento continuo de sus motivaciones y actitudes laborales para que puedan tener una comunicación asertiva con su alrededor.<sup>7</sup>

Dentro del Reglamento de la Ley de Trabajo del Enfermero (a), se afirma que el licenciado de enfermería, como profesional de ciencias de la salud, participa en la prestación de los servicios de salud integral, de manera científica, tecnológica, humanista y sistemática; la parte humanista va a implicar cualidades personales que son retroalimentadas positivamente cuando se siente satisfacción profesional y personal.<sup>9</sup>

De esta forma, la profesión de enfermera se redefine constantemente, adaptándose a las exigencias del mundo evolutivo y cambiante. Es así que, la esta profesión hoy en día requiere características especiales que implican crear y reconstruir constantemente la profesión; una crítica imaginativa para adaptar la organización

de los servicios de salud a un entorno favorecedor de cuidados de los usuarios. De esta manera, se necesita una preparación y un talento científico, técnico y humano para enseñar y para ayudar a satisfacer las necesidades de cada individuo visto como ser único, parte de una familia y de una comunidad.<sup>7</sup>

Así mismo la OMS afirma que la enfermería incluye la atención autónoma y en cooperación dispensada a individuos de toda edad, familias, grupos y comunidades, sanos o enfermos, y en todas las circunstancias. Engloba la promoción de la salud, prevención de enfermedades y la atención brindada a enfermos, discapacitados e individuos en situación crónica/terminal.

### **1.3.2 Motivación**

La motivación viene a ser un proceso el cual activa, ocasiona, dinamiza y conserva la conducta/comportamiento de las personas en dirección de la obtención y la realización de metas/objetivos deseados.<sup>1</sup>

Mientras Chiavenato lo define como parte de la psicología humana, considerándola como una característica la cual contribuye a que la persona se sienta un alto grado de compromiso con su trabajo.<sup>18</sup> Ante ello, se afirma que el proceso de motivación tiene su inicio en el momento que surge una necesidad ante un estímulo, es así que se inicia la búsqueda del camino que satisfaga dicha necesidad y se fijan metas las cuales dirigen el comportamiento y conducta del individuo. El proceso mencionado está relacionado de forma directa con la satisfacción, la cual surge al alcanzar la consecución de los objetivos.<sup>11</sup>

Por otro lado hablar específicamente de motivadores, es entender que los motivadores son elementos que impulsan al individuo a conseguir un adecuado desempeño. Los incentivos o recompensas ya reconocidas potencian/intensifican el impulso a satisfacer tales deseos. Son considerados además los medios por los cuáles es permisible conciliar necesidades contra puesta o resaltar una necesidad para así dar prioridad sobre otra.<sup>11</sup>

### **Dimensiones**

Keith considera que hay 5 dimensiones centrales las cuales van a ser características necesarias de como parte del trabajo para poder evaluar la motivación laboral. Dentro de estas dimensiones podremos encontrar a Variedad de habilidades, Importancia de las tareas, Retroalimentación, Identidad de tareas y Autonomía.

### **Variedad de la tarea**

Esta dimensión central hace referencia a variedad de habilidades que se van a utilizar en el cargo de trabajo, pues estas van a permitir que los trabajadores ejecuten diferentes procedimientos/operaciones, que así mismo suelen necesitar habilidad también distintas. Estas además de desarrollar diferentes habilidades en el trabajador, van a permitir que no se dé paso a la monotonía, que suele surgir cuando una acción es rutinaria.<sup>19</sup>

Esta dimensión a la vez es un atributo requerido en la tarea, pues si la función requiere de retos constantes que incluyan la mejora y superación propia del trabajador debido a la diversidad y complejidad que presente, esto hará que el individuo se sienta aún más motivado, al ser incentivado por algo nuevo por descubrir.<sup>20</sup>

### **Autonomía para la realización de la tarea**

Esto viene a ser el grado en que el empleado se va a sentirse libre de dependencias en su trabajo para de esa manera pueda tomar decisiones en relación con sus funciones. Esta se mantiene en una estrecha relación con la responsabilidad en el proceso de trabajos y sus efectos.<sup>19</sup>

Se afirma que para que el trabajador pueda ejercer adecuadamente la autonomía de su función, debe contar con algunas características las cuales permitirán y mejor desempeño de este. En ellos se encuentra la capacidad de comunicación, de trabajo en equipo, la capacidad de toma de decisiones en todo contexto y la asunción de riesgos, así como compromiso con el trabajo, sentido de la coherencia y la honestidad.<sup>21</sup>

### **Identidad de tareas**

La identidad de las tareas va a permitir a los trabajadores llevar a cabo una parte del trabajo completo. Antes, los trabajadores individualmente laboraban en una porción tan pequeña de trabajo mismo que asociaban sus esfuerzos con cero productividad (ningún producto). Al no relacionarlo con algo, no tenían sentido de responsabilidad o de conclusión por el producto en su totalidad. Por lo contrario, si el trabajador identifica que si la tarea es parte de un todo, se establece la identidad de las tareas.<sup>19</sup>

### **Importancia de la tarea**

Alude, a la magnitud e impacto que va a percibir el trabajador en relación a la labor que produce con otras personas. Esta percepción puede ser en relación a compañeros de trabajo, es decir empleados de la organización, o hacia la parte externa, como cuando el usuario reconoce con gran admiración la labor del trabajador. Se afirma que si el trabajador percibe a su trabajo y función como una tarea importante, este tendrá un mejor desempeño laboral, esto debido a que los empleados pueden experimentar a su trabajo como más significativo.<sup>19</sup>

Además, se afirma que el rendimiento laboral que desempeñen los trabajadores en en la organización va a depender en gran medida sobre como perciben ellos mismos a su trabajo, dicho esto al valor que tengan a su función misma.<sup>22</sup>

### **Retroalimentación sobre el desempeño**

Esta dimensión comprende como el punto o nivel en que la institución brinda información directa y clara a los empleados acerca de la eficacia de su desempeño/rendimiento. Es decir, el nivel en que el empleado tiene conocimiento sobre los resultados de su labor en la institución. Este puede ser referido verbalmente por parte de los jefes de servicio, gerentes y ejecutivos, o esta referencia puede proceder de forma directa del mismo trabajo (retroalimentación de tarea). Este conocimiento o referencia puede ser positiva o negativa, sea la forma que sea debe tomarse como una fortaleza.<sup>19</sup>

El trabajar con una meta establecida mejora la motivación del personal, sin embargo para ello se requiere de una retroalimentación constante, pues haciendo una evaluación al desempeño empleado se podrán ver las falencias presentes, y se podrá reforzar el buen trabajo. además que por naturaleza humana, el hombre busca crecer y mejorar.<sup>20</sup>

### **1.3.3 Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es un tema el cual empieza a cobrar relevancia dentro del campo del comportamiento organizacional desde que Hoppock (1935) publica su libro Job Satisfaction, en el cual da dos razones que aparentan explicar el enorme interés de los investigadores por este tema. Entre ellos, uno considera que es el resultado humano más importante en el trabajo. Mientras que la otra razón es que en todo momento se ha encontrado de forma implícita o explícita relacionado al

desempeño del trabajador, por lo cual se comprende y espera que mientras mayor sea la satisfacción del trabajador, mayor será su productividad.<sup>23</sup>

Así mismo, define a la satisfacción laboral como la forma en que se siente un trabajador en relación a su empleo; pues la actitud que tendrá el empleado respecto a su trabajo, será reflejada en base a sus experiencias agradables y desagradables en el puesto que se desempeña; así como en las expectativas acerca de futuras experiencias.<sup>23</sup>

Por otro lado Locke, en su libro *The nature and consequences of job satisfaction*, publicado en 1976; define a la motivación como “un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales de sujeto”. También es de importancia la actitud del trabajador, que va a ser en base a los valores y creencias que va a tener en relación a la función y trabajo en que se desempeña.<sup>24</sup>

#### **1.3.4 Teoría de la discrepancia**

Locke afirma que, la insatisfacción o satisfacción que sienta el trabajador con respecto a su puesto va a depender de la discrepancia entre lo que un individuo siente que está consiguiendo en relación a lo que en realidad anhela. La cantidad anhelada de una característica del puesto se comprende como la cantidad necesaria mínima para satisfacer las necesidades corrientes de las personas.

Ante ello, el mantener un nivel de satisfacción adecuado en los empleados de las organizaciones prestadoras de salud viene a ser un componente que constituye en la definición de la calidad de atención brindada, el medir el grado de satisfacción laboral es comprobar la calidad de los servicios internos de la organización.<sup>25</sup>

#### **Factores determinantes de la satisfacción laboral**

##### **Beneficios laborales y remunerativos**

La compensación con sueldos, prestaciones, salarios, entre otros, son las gratificaciones que los trabajadores reciben a cambio por su labor. El recibir un sueldo, la opción a promoción, elevación de cargos y diversos métodos de recompensa, van a influir en la satisfacción laboral del individuo, pues con ello se satisface necesidades fisiológicas, tales como el reconocimiento y seguridad, símbolo de status. <sup>18</sup>

Vásquez S. afirma que para Vroom, el dinero obtiene valor como fruto de su capacidad instrumental para conseguir resultados; es decir, el dinero adquiere valor para el individuo según a este le sirva para satisfacer aspectos seguridad, tranquilidad, prestigio, etc.<sup>7</sup>

Mientras las recompensas sean equitativas y justas, la satisfacción laboral en los empleados será mayor, pues sentirán que estas recompensas son recibidas en proporción a su desempeño. Por lo contrario, si la recompensa que reciben son consideradas injustas en relación al desempeño por parte del trabajador, es que se produce una insatisfacción laboral, produciendo un estado de tensión que puede afectar a la productividad de la organización y consecuentemente el deterioro de calidad de esta.

Es así que tenemos que esta situación se refleja en los enfermeros, por la existencia de diferentes modalidades laborales que enfrentan a los enfermeros por las diferencias de remuneración y horas laborales.<sup>7</sup>

### **Condiciones físicas y/o materiales**

Los recursos tangibles y la infraestructura del centro laboral vienen a ser considerados como recursos que facilitan la realización de las tareas laborales diarias del trabajador, así mismo, son considerados como indicadores de eficiencia del desempeño laboral. Al respecto, también se considera al confort, el cual va a estar mediado por el nivel de comodidad que ofrezca la institución de salud, esto incluye a la capacidad ventilatoria e iluminación de ambiente, la higiene y orden del entorno, entre otros.<sup>7</sup> Todos los recursos y/o materiales físicos del cual van a poder disponer y hacer uso los empleados, va a estar dirigido para establecerse en una dirección determinada, es decir para que cada uno de los empleados pueda cumplir con su función efectivamente, beneficiando a la calidad y productividad de la organización.<sup>26</sup>

Para los empleados es muy importante su entorno laboral pues eso influye en su comodidad personal y la buena realización de su trabajo, esto está referido a la distribución y organización de ambientes, la amplitud de esta misma, el moblaje suficiente, la privacidad, disponibilidad de servicio y operatividad.<sup>27</sup>

Según la ley del enfermero peruano, exactamente en el Art. 11, inciso D, se afirma que el profesional de enfermería debe contar con un ambiente laboral adecuadamente equipado para la eliminación de los residuos contaminantes y

sustancias tóxicas y el manejo de este, de igual forma disponer de los instrumentos y condiciones necesarias para cumplir con los principios de Bioseguridad ideal y acorde al área en que labore.<sup>9</sup>

### **Políticas Administrativas**

Se va a entender como lineamientos o normas institucionales de acción las cuales encaminarán a los integrantes de la institución en el comportamiento y la conducta de su trabajo. Así mismo, guían a cada empleado a conseguir las metas de la organización, y valen como pautas/guías que determinan la dirección y marco general de las acciones permisibles para el logro de objetivos. Sirven de base para posteriores actividades y decisiones, facilitan la coordinación de proyectos, a dirigir la actuación y aumentar la consistencia de la actividad incrementado la posibilidad de que la consistencia de la actividad incrementado la posibilidad de que los diversos dirigentes/directivos tomen decisiones parecidas en el momento que se afronte independientemente a escenarios similares.<sup>28</sup>

Las políticas, deben ser idóneamente amplio de miras, flexible y estables a la vez, de manera que estas puedan aplicarse en las diferentes condiciones que se presenten. A la vez, deben tener coherencia y ayudar a solucionar y/o prevenir los problemas específicos.<sup>7</sup>

Sumado a ello, es relevante la consistencia, ya que la inconsistencia genera inseguridad/incertidumbre, además, de colaborar a la aparición de prejuicios, trato preferencial, la discriminación y la justicia. Si el recurso humano perteneciente a la empresa no tiene claro las políticas administrativas de la empresa no van a poder realizar sus funciones con calidad, pues no va a estar enrumada a lograr algo; por lo contrario se observaría que sus acciones son hechas sin fundamento ni beneficio para el usuario.

### **Relaciones Interpersonales**

Se alude a la relación, interrelación e intercomunicación de personal sanitario dentro de la institución de salud, así como la relación personal-usuario. El reflejo de las excelentes relaciones interpersonales entre el personas interdisciplinario de salud, transmiten credibilidad y confianza hacia los pacientes, a través de acciones de empatía, confidencialidad y responsabilidad.<sup>7</sup> Es esencial que se dé una efectiva comunicación, pues debe estar presente la comprensión, el respeto, el entendimiento y la solidaridad mutua para así superar y transformar debilidades,

reforzar las fortalezas que influyan en la convivencia, la mejoría de las personas, la calidad de su función/desempeño y el beneficio del usuario que son los que reciben los servicios.

El modo de trabajar es generalmente un tema de actitud. El hecho de que la actitud sea mentalmente positiva, convierte al trabajo en algo más agradable y beneficia la productividad. En el momento que el personal considera su trabajo como al rutinario, mundano y trivial, la productividad se va a ver afectada, lo que en algunos casos se puede extender a los demás compañeros de trabajo. Mientras que cuando el personal se siente compenetrado, formará un equipo, considerando y valorando la función de cada uno como parte de un conjunto, haciendo una contribución importante, no es relevante cuán grande o pequeño sea el lugar que ocupa adentro de la institución.<sup>7</sup>

Al respecto, trabajo en 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 un compromiso entre ellos, y no solo un compromiso con el proyecto.<sup>29</sup>

Un equipo va a trabajar mejor cuando los miembros se sientan aceptados y confíen unos en otros, cuando se establecen objetivos claros y se distribuyen las tareas. También cuando los miembros aprendan a escucharse entre sí, se comuniquen y participen activamente, preferiblemente evitar discusiones personales. Compartir el liderazgo y resolver los conflictos equitativamente también beneficia el trabajo en equipo.<sup>30</sup>

### **Relación con la autoridad**

Se considera a la estimación valorativa que desarrolla el empleado de su relación con el jefe directo al respecto de sus tareas diarias, siendo así un determinante significativo en el nivel de satisfacción que presente el trabajador.<sup>31</sup>

A los empleados les importa la responsabilidad para con el jefe. Al respecto, se considera que el éxito laboral está condicionado y muy relacionado con el nivel de aceptación y/o rechazo al jefe. No obstante, la respuesta de los empleados hacia el supervisor o jefe depende, en gran mayoría, de las características de ello y del supervisor.<sup>32</sup> Sin embargo, la reacción que cada empleador tenga con su jefe va a depender las características propias que presenten ambas partes; se podría afirmar

que la única conducta predecible por parte del líder acerca de la satisfacción del trabajador es la consideración.

En la satisfacción con el supervisor va a influir también la participación que se permita al trabajador. La actitud y comportamiento de del jefe modificará la satisfacción del trabajador en el trabajo, especialmente la satisfacción en relación al líder. Para conseguir el éxito, el líder requiere tener habilidades considerables, entre las cuáles está la motivación, tanto así mismo, como para propagarla en sus subordinados. Es por ello que en el área de salud, el hecho de permitir la intervención/participación del profesional de enfermería en la dirección y/o supervisión, provoca que exista un nivel más alto de satisfacción.<sup>33</sup>

### **Desempeño de tareas**

En este aspecto, se refiere a la valoración que va a tener el trabajador en relación con sus tareas a desempeñar en su establecimiento laboral. El desarrollo/desempeño en el medio laboral es el uso de capacidades y habilidades que el puesto necesita del ocupante para el adecuado control/manejo de sus funciones;<sup>34</sup> en otro aspecto, el desempeño viene a ser la aptitud o capacidad para cumplir con el desarrollo total de las obligaciones o deberes con responsabilidad mientras se hace el cumplimiento una tarea o actividad en el ejercicio de la profesión. Por ello, en el desarrollo/desempeño de la labor se requiere de destrezas, habilidades, conocimientos, entre otros; necesarios para la adecuada realización de una tarea determinada, además, es importante y requerida la aplicación de otros conceptos como la voluntad, la intención de realizar el trabajo y el interés sobre este.<sup>35</sup>

### **Realización personal**

Los empleados, en gran mayoría, tienden a desear que las labores en las que se desempeñan les posibilite el hacer uso de sus capacidades, habilidades, facultades y que se les dé acceso a una gama de actividades como libertad y conocimiento sobre su rendimiento. Esas peculiaridades hacen que la labor sea un desafío mayor para la mente.<sup>7</sup>

Los profesionales deben tener la competencia en su cargo personal y con la labor. El compromiso que deben tener es elaborar por su mejora y progreso en cuanto a su actualización y preparación/capacitación constante para desarrollarse y conservar su competencia profesional, con el fin de brindar servicios de salud. Se

debe prevenir a como de lugar la falta de eficiencia, la mala praxis, la mediocridad y el conformismo. Es preciso que los valores éticos y los principios se conserven firmes y claros para que sean aplicados en el proceso de reflexión y toma de decisiones en la praxis del día a día y en los establecimientos que acontecen problemas éticos.<sup>7</sup>

A la vez, es necesario usar la capacidad analítica y crítica para poder practicar la autonomía personal. Para conseguir la integridad en su actuarse debe conservar una actitud asertiva/positiva, a la vez reconocer sus errores. Además, conservar y desarrollar coherencia constante entre el pensar, actuar, saber y decidir. Sumado a ello, se debe conservar la identidad personal conjuntamente con la identidad como profesional, así como la cultura de diálogo.<sup>27</sup>

### **1.3.5 Manifestaciones de insatisfacción**

Al igual que el ser humano es muy diferente uno de otro, su manera de manifestar su insatisfacción laboral de cada trabajador va a ser de diferente forma. De tal manera algunos querían insubordinarse, quejarse, hurtar bienes pertenecientes a los establecimientos o esquivar trozos de sus responsabilidades laborales.<sup>7</sup>

Cuando se manifiesta este suceso el trabajador tiende a buscar otro empleo, abandonar, salir de la organización. Mientras que otro grupo tendrá una conducta opuesta, en la que tendrán una proposición activa y constructiva para mejorar el escenario. Esto implica sugerir mejorar, participar en la solución de problemas con los supervisores.<sup>7</sup>

La lealtad, el empleado va a encontrarse en una espera pasiva, peor optimista a la vez, en la espera que la situación mejore; el empleado va a defender a su centro de la laboral ante las críticas que se puedan dar, pues él siempre esperara que su administración hará lo conveniente. Negligencia, opuesto a ello hay un grupo de empleados los cuales van a tener una actitud pasiva que va a permitir que el escenario se vea cada vez más desfavorable; esto implica al ausentismo y retraso crónico, minoración de esfuerzo e incremento del porcentaje de falencias.<sup>7</sup>

Las conductas respecto al desamparo/abandono y la negligencia engloba as variables de los rendimientos: rotación, productividad y ausentismo.<sup>7</sup>

### **1.3.6 Teorías**

#### **Pirámide De Maslow**

Como bien se sabe el autor de esta teoría es Abraham Maslow, él establece una teoría que forma parte de la psicología en su obra Una Teoría Sobre la Motivación Humana en 1943. Esta teoría fue tan importante que hoy en día es aplicada incluso en el ámbito empresarial, dentro de esta teoría él establece que existe una serie de necesidades humanas jerárquicas y afirma que según se va satisfaciendo estas necesidades esenciales o básicas, las personas van desarrollando otras necesidades y deseos más elevados, demostrándolo así en su gráfico en forma de pirámide, esta pirámide recae en orden de importancia desde la parte inferior hasta la superior. Este gráfico cuenta con cinco niveles los cuáles son Fisiología (respiración, alimentación, descanso, sexo), Seguridad (seguridad física, de empleo, de recursos, moral, familiar, de salud, de propiedad privada), Afiliación (amistad, afecto, intimidad sexual), Reconocimiento (autorreconocimiento, confianza, respeto, éxito) y Autorrealización (moralidad, creatividad, espontaneidad, falta de prejuicios, aceptación de hechos, resolución de problemas, competencias físicas, mentales, emocionales y sociales).<sup>18</sup>

Es así que se puede afirmar que la motivación y satisfacción laboral está relacionada con las necesidades que se muestran en la pirámide. Tal es el caso de la Seguridad, pues la enfermera(o), va a tener que satisfacer su seguridad de empleo y recursos, ya que uno de los determinantes para que se establezca una adecuada satisfacción laboral son las condiciones físicas y materiales; asimismo la afiliación que abarca la amistad, esto se observa en las relaciones interpersonales que va a tener el personal tanto con sus colegas como con el resto del personal interdisciplinario; además de la Autorrealización pues dentro se encuentra a las competencias mentales, emocionales y sociales; en las cuales se puede ver alterado por el estrés laboral, que a su vez conducirá a una desmotivación.

#### **Teoría de las Necesidades Adquiridas**

David C. Mc Clerlland afirma que existen tres tipos de necesidades básicas motivadoras, las cuáles van a intervenir en la vida del día a día: Necesidad de poder, Necesidad de afiliación y Necesidad de realización o Logro.

En la Necesidad de Poder, se afirma que todas las personas poseemos un alta necesidad de poder, esto manifestado en el gran interés por tener el control y

ejercer influencia. Personas así, anhelan posiciones de liderazgo, suelen ser sociables, comunicativos, platicadores, les agrada discutir o refutar con argumentos, además de ser enérgicos, exigentes, tercos y es un placer dirigirse a públicos masivos.<sup>36</sup> Así mismo, se define como la exigencia de lograr que otras personas actúen de una forma que ellos no desean, es decir a la determinación de tener impacto, de manipular/manejar e influenciar a otros individuos.<sup>37</sup>

Otra necesidad de la que nos habla es de la Necesidad de Afiliación; se afirma que aquellas personas que poseen un alta necesidad de afiliación, les agrada ser apreciadas y suelen evitar la incomodidad de ser rechazados por un grupo social, mantienen relaciones sociales agradables, disfrutan de la comprensión y la privacidad, se solidarizan y brindan consuelo a quien lo necesite y goce de su amistad.<sup>36</sup> En relación a ello, se afirma que personas así, suelen tener la determinación de relacionarse con otros individuos, de crear nuevas amistades y cercanía con los trabajadores de la institución en que laboran.<sup>14</sup>

Finalmente se habla de la necesidad de Realización o Logro; los individuos que poseen una alta necesidad de realización poseen un intenso anhelo por el éxito y un gran pavor por el fracaso. Les agrada desafiarse, marcarse metas difíciles, gozan el riesgo pero a la vez asumen la responsabilidad, les gusta que les mencionen lo bueno que son haciendo las cosas, son constantes perseverantes, trabajan horas largas, el fracaso no es una preocupación para ellos, les agrada autodirigirse.<sup>36</sup> En relación, se define a esta necesidad como la determinación por salir adelante y conseguir el logro de los objetivos propios, en una lucha constante por el logro del éxito.<sup>14</sup>

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 Problema General**

¿Qué relación existe entre los niveles de motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de Hospital San Juan de Lurigancho, 2017?

### **1.4.2 Problemas Específicos**

¿Cuál es el nivel de motivación del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017; según dimensiones?

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho; según dimensiones?

## **1.5 Justificación del estudio**

Este estudio se realizó puesto que con el paso de los años se ha visto que las exigencias para la mejora de calidad de atención por parte del personal hacia el usuario ha ido en aumento; es decir, puntos como motivación y satisfacción laboral son temas que van a ser tocados y necesariamente hablados en las diferentes carreras existentes, pues toda institución prestadora de servicios desea brindar una atención con la mayor calidad posible, lo cual incluye los puntos mencionados. Así mismo, se pudo ver como hay diversos autores que definen la motivación y satisfacción laboral, cosa que comparado a años pasados, este era un tema al cual no se le daba mucha relevancia; sin embargo al ver que la calidad de atención se ve sujeta a la producción, fue que se empezó a tener este tema como algo más concreto y relevante.

Desde el punto de vista práctico, los resultados del estudio permitirán que la institución de salud reconozca que tan motivados y satisfechos se encuentran los profesionales de enfermería del mismo. De manera que, puedan corregir los puntos que debilitan y/o disminuyen estas variables, o reforzarlo aún más con diferentes estrategias y actividades si se encontrase un nivel óptimo.

Una vez establecido que estos puntos son temas importantes en el campo laboral, se resalta que lo es aún más en el área de salud, pues profesional enfermero mantiene un constante trato directo con el usuario y según estudios el estado físico, emocional, mental y espiritual que presente el profesional de salud va a verse influenciado en el desempeño de su labor. Ante ello, abarcando específicamente a

motivación y satisfacción laboral, se afirma que estas variables son piezas clave del éxito de una institución; si el recurso humano se siente satisfactoriamente motivado, su desempeño para con el usuario va a ser de calidad, entre otros factores intervinientes.

La presente investigación y resultados del estudio sirven para futuras generaciones, que puedan tomar como base dos variables tan importantes y puedan ser estudiadas con mayor profundidad o en un ámbito más generalizado como clima laboral.

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre los niveles de motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

### **1.6.2 Objetivos Específicos**

- ✧ Identificar el nivel de motivación laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017; según dimensiones.
- ✧ Evaluar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017; según dimensiones.

## **1.7 Hipótesis**

### **1.7.1 Hipótesis General**

**H1** Existe relación significativa entre los niveles de motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

**Ho** No existe relación significativa entre los niveles de motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

### **1.7.2 Hipótesis Específicas**

**HE1:** El nivel de motivación laboral que presenta el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017; según dimensiones es bajo.

**HE2:** El nivel de satisfacción laboral que presenta el profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017; según dimensiones es bajo.

## **II. MÉTODO**

### **2.1 Diseño de la investigación**

Este estudio fue de enfoque Cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional, pues se buscó describir situaciones y eventos, observando cómo se manifiesto determinado fenómeno, describiendo sus propiedades resaltantes ya sea personas, grupos, comunidades o cualquier otro objeto de estudio que sea sometido a análisis. Así mismo, los estudios correlaciones tienen como objetivo medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos o variables <sup>(35)</sup>.

El diseño del estudio fue No experimental, pues no existió manipulación deliberada de las variables, lo que se realizó fue observar los fenómenos tal como se dieron en su contexto natural para después analizarlos. Fue de corte transversal, porque se recolectaron lo datos e información en un determinado momento con una población específica.<sup>38</sup>

### **2.2 Variables, Operacionalización**

V1: Motivación

V2: Satisfacción laboral

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN
Motivación	<p>La motivación forma parte de la psicología humana, en el cuál se le entiende como un proceso que ocasiona, activa, dinamiza, orienta y mantiene el comportamiento de las personas hacia la realización de objetivos esperados y deseados. También se considera que la motivación contribuye al grado de compromiso del individuo. <sup>1</sup></p>	<p>Se evaluó el nivel de motivación en 5 dimensiones: variedad de la tarea, identidad con la tarea, importancia de la tarea, autonomía para la realización de la tarea y retroalimentación de su desempeño.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Variedad de la tarea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad de usar habilidades.</li> <li>• Habilidades complejas.</li> <li>• Trabajo simple y repetitivo.</li> <li>• Trabajo con diferentes tareas.</li> <li>• Demanda rutinarias y predecibles.</li> </ul>	<p>Ordinal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Alto (91-115)</li> <li>❖ Media (50-90)</li> <li>❖ Baja (23-49)</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identidad con la tarea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento de las tareas.</li> <li>• Contribuciones.</li> <li>• Trabajo organizado.</li> <li>• Facilidad de trabajo.</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de la tarea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienestar de otros individuos.</li> <li>• Consecuencias del trabajo.</li> <li>• Importancia del trabajo.</li> <li>• Efecto del trabajo.</li> </ul>	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autonomía para la realización de la tarea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad de decisión.</li> <li>• Libertad de decisión.</li> <li>• Participación en toma de decisiones.</li> <li>• Libertas de desempeño.</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retroalimentación de su desempeño</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retroalimentación constante.</li> <li>• Información de desmpañ de trabajo.</li> <li>• Calidad de desempeño.</li> </ul>	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN
Satisfacción laboral	Satisfacción laboral es el conjunto de actitudes generales de individuo hacia su trabajo. ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc). Este es un tema central en las organizaciones, la cual permitirá la calidad de la atención prestada. (24)	Se evaluó el nivel de satisfacción laboral en 7 dimensiones: condiciones físicas y/o remunerativas, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo persona, desempeño de tareas y relaciones con la autoridad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Condiciones físicas y/o confort</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La distribución física.</li> <li>• Materiales de trabajo.</li> <li>• Ambiente de trabajo.</li> <li>• Comodidad para el desempeño.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">Ordinal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Alta (130-165)</li> <li>❖ Media (71-129)</li> <li>❖ Baja (33-70)</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Beneficios laborales y/o remunerativos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sueldo en relación a la labor.</li> <li>• Seguro médico.</li> <li>• Expectativas económicas.</li> <li>• Feriados laborales (gratificaciones).</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Políticas administrativas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desigualdad de reciprocidad.</li> <li>• Disgusto por el horario.</li> <li>• Comodidad por el horario laboral.</li> <li>• Reconocimiento de horas extras.</li> </ul>	

			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relaciones sociales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones interpersonales.</li> <li>• Compañerismo laboral.</li> <li>• Distanciamiento entre compañeros.</li> <li>• La solidaridad entre compañeros.</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desarrollo personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vocación profesional.</li> <li>• Crecimiento personal y profesional-</li> <li>• Satisfacción laboral.</li> <li>• Cumplimiento de metas personales.</li> <li>• Motivación laboral.</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Desempeño de tarea</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración funcional.</li> <li>• Insatisfacción laboral.</li> <li>• Autodesvalorización funcional.</li> <li>• Demotivación laboral</li> <li>• Complacencia con las actividades realizadas.</li> <li>• Agrado por el trabajo.</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relaciones con la autoridad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad del jefe.</li> <li>• Relación entre jefe-trabajador.</li> <li>• Comprensión del jefe.</li> </ul>	

				<ul style="list-style-type: none"><li>• Relación con los superiores.</li><li>• Disgustos con el jefe de enfermería.</li><li>• Valoración laboral.</li></ul>	
--	--	--	--	---	--

## **2.3 Población y muestra**

**2.3.1 Población:** Para el desarrollo del presente estudio de investigación se tomó como población a profesionales de enfermería, que se encontraron laborando en el Hospital San Juan de Lurigancho en el servicio de emergencia durante los meses de setiembre a diciembre del año 2017; siendo un total de 38 profesionales de enfermería.

**2.3.2 Muestra:** No se estableció una muestra ya que se trabajó con toda la población.

### **2.3.3 Criterios de selección**

#### **Criterios de Inclusión:**

- Profesionales de enfermería que laboren en el Hospital San Juan de Lurigancho, servicio de emergencia.
- Profesionales de enfermería de ambos sexos.
- Profesionales de enfermería que deseen participar en esta investigación.

#### **Criterios de Exclusión:**

- Profesionales de enfermería que no acepten participar en el estudio y/o no firmen el consentimiento informado.
- Profesionales de enfermería que se encuentren de vacaciones.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

**Técnica:** La encuesta permitió la recolección de datos necesarios en los profesionales de enfermería.

**Instrumento:** Se utilizó un cuestionario por cada variable, el primero que fue para medir la motivación conto con 23 enunciados, en las que se dividió en 5 dimensiones (autonomía, variedad, identidad con las tareas, importancia y retroalimentación) contando con una escala de Likert con 5 opciones (siempre, casi siempre, a veces, pocas veces, nunca), esta fue una encuesta basada en la teoría de Davis Keith en su libro Comportamiento Humano en el trabajo en 2003, Adaptado Job Diagnostic Survey de Hackman y Oldham. El segundo, fue un cuestionario que constó de 33 enunciados, las cuáles fueron divididas en 7 dimensiones (condiciones físicas y/o confort, beneficios laborales, relaciones interpersonales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad y políticas administrativas), en las respuestas se muestra una escala de Likert con 5 opciones (totalmente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, en desacuerdo,

totalmente en desacuerdo), este cuestionario es modificado por Ashly Alexia Bastidas Bellido, la cual originalmente fue elaborado y validado por Sonia Palma Carrillo en el trabajo de Satisfacción SL – SPC para trabajadores de Lima metropolitana. (Ver Anexo 2)

El primer instrumento el cual mide el nivel de motivación fue validado por Sheila Vásquez en su investigación Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza 2007. Para que exista validez y confiabilidad,  $r > 0,20$ .

La validación del segundo instrumento se determinó mediante el Juicio de Experto, en la cual se contó con la participación de 5 profesionales de la salud, entre ellos especialistas en el área asistencial, de investigación y docentes universitarios. (Ver anexo 8 )

Para la determinación de la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto, en la cual se encuestó a 10 profesionales de enfermería en el área de emergencia de Hospital Central Militar. Luego se pasó los datos al programa SPSS 21 para evaluar con el alfa de Cronbach donde se obtuvo como resultado 0.654 para la variable Motivación y 0.704 para a variable Satisfacción, lo cual indica que las encuestas aplicadas son confiables. (Ver Anexo 7)

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Para el análisis de datos se elaboró inicialmente un libro de códigos por cada instrumento, en el que se constató que enunciados están en positivo y en negativo respectivamente con su puntaje; posterior se elaboró el cálculo de puntajes con la fórmula de estatinos a través de la campana de Gauss para cada variables y cada dimensión. Una vez realizado lo anterior y con las encuestas aplicadas, se procede a la tabulación de datos al programa SPSS 21 según la codificación previamente diseñada. Luego se procede a realizar la interpretación de niveles por puntajes (anteriormente hallado en la campana de Gauss) según cada variable y dimensiones, se aplicó las fórmulas y pasos para llegar a la obtención de las tablas y gráficos de frecuencias y porcentajes. Continuamente se realizó el análisis; y finalmente se procedió a hallar la prueba de hipótesis con el Chi cuadrado y el Rho de Spearman. (Ver anexo 5, 6, 7)

## 2.6 Aspectos éticos

La investigación tuvo en cuenta los siguientes principios éticos:

**Consentimiento Informado:** los profesionales de enfermería que participaron en este estudio de investigación, se encontraron informados de los objetivos y beneficios que tendrán si aceptan su participación. (Ver Anexo 4)

**Respeto a la persona:** Los profesionales de enfermería tuvieron el derecho a decidir si desean participar o no en la presente investigación

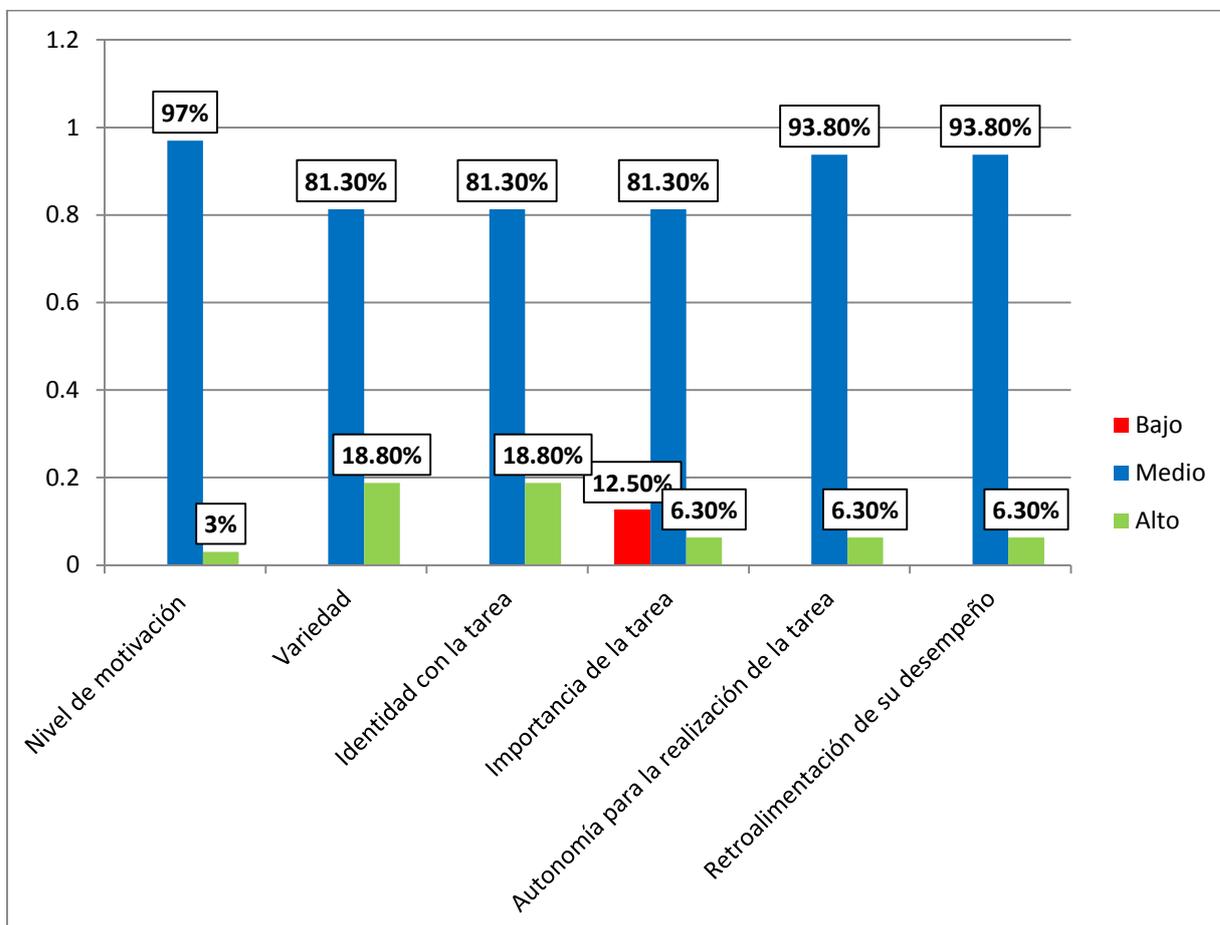
**Respeto a la privacidad:** Todos los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas no fueron divulgadas, fueron de manera anónima.

**Beneficencia:** el hospital fue informado de los resultados para que acorde a ello puedan realizar actividades para erradicar las deficiencias halladas y fortalecer las cualidades.

### III. RESULTADOS

Gráfico 1

Nivel de motivación general y según dimensiones en los profesionales de enfermería en el área de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho



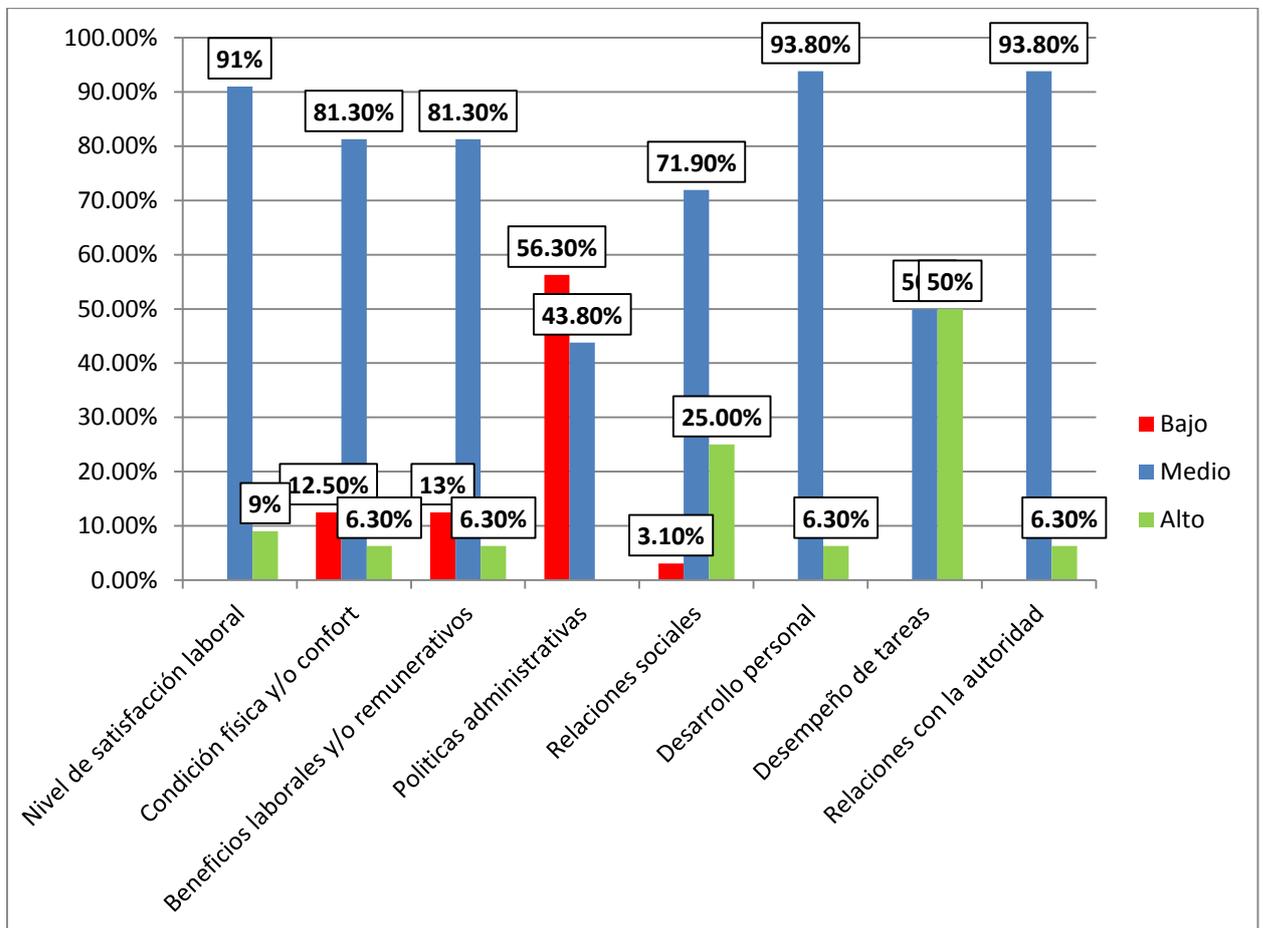
Fuente: Bastidas, 2017.

#### Interpretación:

En el gráfico se puede evidenciar que predominó el nivel de motivación medio en los profesionales de enfermería, representado con un 97% y una parte de los encuestados presentaron un nivel de motivación alto, expresado con un 3%. A la vez, se puede evidenciar que dimensiones como Autonomía para la realización de tarea expresa mayor porcentaje con 93.8% conjuntamente con Retroalimentación de su desempeño. A la vez resalta que existe una dimensión la cual expresa un porcentaje de 12.5% de motivación baja.

Gráfico 2

Nivel de satisfacción laboral general y según dimensiones en los profesionales de enfermería en el área de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho



Fuente: Bastidas, 2017.

**Interpretación:**

En este gráfico se evidencia que la gran mayoría de los licenciados de enfermería que laboraron en el área de emergencia presentan un nivel de satisfacción laboral media, representado con una cifra de 91%; mientras que un 9% de ellos presente un nivel de satisfacción laboral alto.

Además se observa que dimensiones como Desarrollo personal y Relaciones con la autoridad presentan el nivel de satisfacción laboral media más elevado con un 93.80%. A la vez, se observa que hay presencia de satisfacción laboral baja, estas son presentes en las dimensiones de Condiciones físicas y/o confort (12.50%), Beneficios laborales y/o remunerativos (13%), Relaciones sociales (3.10%) y Políticas administrativas (56.30%); a lo cual esta última dimensión resalta más, pues expresa el porcentaje más alto en satisfacción laboral baja.

Adicionalmente, se evidencia que existe nivel de satisfacción alto en algunas dimensiones, siendo la más resaltante Desempeño de tareas con un 50%.

**Tabla 1**

**Relación entre nivel de motivación y satisfacción laboral de profesional de enfermería en el área de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.**

		NIVEL DE SATISFACCIÓN				Total	
		Medio		Alto			
		N°	%	N°	%	N°	%
NIVEL DE MOTIVACIÓN	Medio	29	90.6%	2	6.3%	31	96.9%
	Alto	0	0.0%	1	3.1%	1	3.1%
Total		29	90.6%	3	9.4%	32	100%

Fuente: Bastidas, 2017.

**Interpretación:** De 32 profesionales de Enfermería que laboraron en el Hospital San Juan de Lurigancho, específicamente en el área de emergencia, 31 presentaron nivel de motivación medio, a lo cual a la vez 29 presentaron nivel de satisfacción medio que es representado por 90.6% y 2 presentaron nivel de satisfacción alto representado con 6.3%. además 1 profesional se encontró con un nivel de motivación y satisfacción alto, representado con un 3.1%.

**Tabla 2**

Habiéndose planteado H1: Existe relación significativa entre el nivel de motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.

**Prueba de hipótesis**

<b>Estadísticos de prueba</b>	
Chi Cuadrado	9,978 <sup>a</sup>
gl	1
Sig. Asintótica	.002

Fuente: Bastidas, 2017.

**Interpretación:** al realizarse la prueba de chi cuadrado se acepta H1: Existe relación significativa entre el nivel de motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017. Con una significancia de 0.002 ( $p < 0.005$ ). Por lo cual, se afirma que existe relación significativa entre las variables mencionadas; a mayor motivación presente el profesional de enfermería mayor será su satisfacción laboral.

## Prueba Rho de Spearman

Correlaciones				
			MOTIVACIÓN	SATISFACCIÓN
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	1.000	.346
		Sig. (bilateral)		.052
		N	32	32
	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	.346	1.000
		Sig. (bilateral)	.052	
		N	32	32

Para evaluar el grado de correlación entre las dos variables se procedió con la prueba de Rho de Spearman, en Motivación se obtuvo 1.000 y 0.346 como coeficiente correlacional con una significancia de 0.052; en Satisfacción se obtuvo 0.346 y 1.000 como coeficiente correlacional con una significancia de 0.052. Se determinó que existe una alta correlación significativa (1.00).

#### IV. DISCUSIÓN

Respecto al nivel de motivación, se encontró que un 97% (31) del profesional de enfermería poseen un nivel de motivación Media, mientras que un 3%(1) se encuentra con un nivel de motivación Alto, de ello predomina el nivel de motivación Medio, a lo cual coincide con los resultados de Vásquez<sup>6</sup>, en su estudio realizado en Lima encontró que 48% de los profesionales de enfermería tenían un conocimiento Medio, 27% Baja y 25% Alta; de igual manera Turpo<sup>13</sup> en su estudio realizado en Lima en el año 2016, encontró que 83% de su población presentó un nivel de motivación Media, 63% Alta y 4% Baja. Por otro lado, también existen estudios que difieren con la presente investigación, tal es el caso de Medina<sup>2</sup>, quien en su estudio realizado en Arequipa en el año 2014 en su investigación encontró que el nivel de motivación que presentan los profesionales de enfermería en dicho contexto es Bajo, representado con un 54.55%. En relación a ello, en la base teórica consultada MINS<sup>1</sup> afirma que la motivación es un proceso el cual activa, ocasiona, dinamiza y conserva la conducta/comportamiento de las personas en dirección de la obtención y la realización de metas/objetivos deseados. A la vez que es una característica humana la cual se aporta a que la persona se sienta con un mayor grado de compromiso con su trabajo, esta va a surgir ante un estímulo. Además la motivación va a ser sujeta y presentada por distintos elementos que van a llevar al individuo a sentirse motivado o no en su centro de trabajo. La motivación que presente el profesional va a ser influenciado tanto por sí mismo como por su centro de trabajo, entiéndase que este recurso es uno que necesita ser recompensado, incentivado y reconocido, pues de esta manera ellos sienten que van cumpliendo los objetivos y metas que se plantean. Además recordemos que dependiendo del nivel de motivación que presenten, va a influir en gran medida al nivel de satisfacción laboral que posean. Evidenciándose que el nivel de motivación hallado es medio, se puede afirmar que no están siendo lo suficientemente estimulados para que puedan obtener un nivel de motivación alto, si bien se dijo que este surge tanto de sí mismo como por el estímulo de su centro de trabajo, se puede inferir que una de las causas es que los problemas personales sobrepasan al individuo, impidiendo separar los temas personales de los laborales; así mismo que la institución no mantiene al personal con la suficiente estimulación activa, también que no se realiza una comunicación directa del supervisor/jefe con el personal para

la toma de decisiones, la falta de indentificación con el quehacer/función (vocación), el sentir al trabajo como si fuera su otra casa y el reconocimiento ante un trabajo bien hecho. Recalcando que digcas actividades no son realizadas continuamente, no que estas no sean realizadas.

-Sobre el nivel de motivación en la dimensión Importancia de la tarea se encontró que predomina la motivación media (91.30%), sin embargo también se halló que cierta parte del profesional de enfermería rpresenta un nivel de motivación baja (12.50%), esto concuerda con Vásquez<sup>6</sup>, pues en su estudio encontró que resalta la motivación media (62%), así mismo encontró un porcentaje de los encuestados que presentan un nivel que motivación baja (21%). Al respecto, se entiende a esta dimensión como el impacto o magnitud en que va a percibir el trabajador que tiene su función en relación con otros individuos, esto puede ser en relación a los usuarios, compañeros de trabajo o el jefe mismo.<sup>31</sup> Actualmente las instituciones procuran mantener a su personal adecuadamente apto para el puesto que ocupan, organizando así capacitaciones para que estén al día con las actualizaciones del mundo diario, sin embargo se descuida áreas emocionales, pues no se suele presenciar talleres o actividades en las que se refuerce la confraternización interdisciplinaria, siendo así que se encuentra a la motivación en un nivel medio. Tal es el caso que se observa en esta variable, pues como se mencionó, la dimensión que presentó mayor porcentaje de motivación baja fue Importancia de la tarea, siendo que los enfermeros no reconocen lo suficientemente a su quehacer diario.

Por otro lado, en el presente estudio se encontró un nivel de satisfacción laboral Medio con un 91%(29) y un 9% (3) Alto. Con estos resultados coincide Cifuentes J<sup>3</sup>, en su estudio realizado en Colombia en el año 2012, encontró un nivel de satisfacción Media con una puntuación de 2.91 en una escala de 0 a 5; así mismo con Vera E., Mora L., Gonzáles J, y otros<sup>12</sup>; quienes en su estudio elaborado en España el año 2009 obtuvieron una puntuación de 2.84 en una escala de 0 a 5. Mientras que se encuentra un desacuerdo con Zelada V (Lima, 2015) pues encontró un nivel de satisfacción baja con un 68%, así mismo, Acosta D y Carrillo A.<sup>9</sup>, en su estudio realizado en el año 2012, en el país de Venezuela; pues el 33.3% de los profesionales manifiestan sentirse poco satisfechos. En relación a ello, la satisfacción laboral es un tema el cual es primordial hoy en día para las distitnas

carreras profesionales que existen, pues esta definida como la forma en que se siente un trabajador en relación a su empleo, pues esta va a influir en la actitud que va a presentar el empleado, teniendo así experiencias agradables o desagradables en el puesto que desempeña. El nivel de satisfacción que presente el trabajador es de vital importancia, recuérdese que este es el recurso más importante con el que cuenta cada institución, ante ello van a influir muchos factores; dentro de los cuáles se puede incluir al sueldo, a los materiales y las relaciones interpersonales que presenten. En el presente caso que se observa un nivel de satisfacción media, se puede inferir que se deba a que muchas veces no cuentan con los materiales necesarios para la atención a tiempo, como los medicamentos y materiales de protección. Así mismo como las relaciones interpersonales que posean tanto con profesionales interdisciplinarios como con el paciente y familiares mismos; pues el personal enfermero es quien mantiene mayor contacto con el usuario. Sumado a ello que al ser una institución del estado, su pago depende al 100% de este, a lo cuál la modalidad de trabajo puede jugar un papel importante, esto debido a que ciertas modalidades ya tienen un pago programado por el estado, mientras que otro grupo se mantiene a la espera del pago por semanas e incluso meses.

-Además, en la dimensión Políticas administrativas, resalta que predomina la satisfacción baja con un 56.30%, mientras que un porcentaje menor presenta un nivel de satisfacción medio (43.80%). En relación a ello, Vásquez difiere de los resultados obtenidos, pues halló que predomina la satisfacción media en esa dimensión (40%), seguida con un 21% con la satisfacción alta y con un 19% en satisfacción baja. Al respecto, las políticas administrativas vienen a ser los lineamientos y normas de la institución, las cuales guían la acción de los integrantes de la organización, con la finalidad de que todos trabajen en conjunto para cumplir las metas de la organización; para ello se requieren pautas y guías.<sup>21</sup> En este aspecto, se infiere que los lineamientos, normas y demás no son socializados como se debería, así mismo que los horarios establecidos no son de agrado total para el personal y que no es reconocido económicamente el quedarse horas extras en los turnos.

En este estudio respecto a la relación entre motivación y satisfacción laboral se encontró que si existe una relación significativa entre ambas variables con una significancia de .002; dicho resultado coincide con los resultados de Vásquez<sup>6</sup>,

quien en su estudio elaborado el año 2007 en Lima, afirmó mediante la prueba de Ji cuadrado obtuvo 24.36, con una significancia de 0.95; y Turpo (Lima, 2016) quien mediante la prueba de Rho de Spearman se contempla en su correlación de 0.684. De acuerdo a lo mencionado la satisfacción laboral es indispensable para que el profesional se encuentre debidamente motivado en su centro de trabajo. Según la base teórica se halla relación con la Teoría de las Necesidades Adquiridas, pues en presencia de los tipos de necesidades que presentan es que se motivan a la realización de logro de sus objetivos y metas independientemente de tipo de necesidad que posean. De esta manera, se afirma que mientras mayor motivación posea el profesional de enfermería, mayor será el nivel de satisfacción laboral que va a presentar, esto evidenciado en los resultados de las encuestas realizadas. Si el profesional enfermero del Hospital San Juan de Lurigancho, exactamente del área de emergencia se encuentra motivado en su quehacer dentro de su centro de trabajo, va a presentar un alto nivel de satisfacción laboral, lo cual se va a ver reflejado en su trato con el usuario externo e interno, llevando una mejor relación interpersonal e incluso desempeñándose con mayor eficacia y eficiencia.

## **V. CONCLUSIONES**

- Existe relación significativa entre los niveles de motivación y satisfacción laboral en los profesionales enfermería del servicio de emergencia de hospital san juan de Lurigancho, 2017. Los resultados estadísticos indicaron un coeficiente de correlación con una significancia de 0.002, donde  $p < 0.05$ .
- El nivel de motivación que presenta el profesional de enfermería del servicio de emergencia de hospital san juan de Lurigancho, 2017, es medio.
- El nivel de satisfacción laboral que presenta el profesional de enfermería del servicio de emergencia de hospital san juan de Lurigancho, 2017, es medio.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Por los resultados obtenidos, se recomienda realizar actividades que permitan fortalecer la motivación y satisfacción laboral de profesional de enfermería. Con la finalidad de crear un mejor ambiente de trabajo.
- Se recomienda a los profesionales interesados en este tema que realicen una investigación directa en Importa de la tarea, de igual forma que el Hospital San Juan de Lurigancho realice talleres que tengan impacto para que el profesional de enfermería se dé cuenta de la importante función que cumple en la institución. Así mismo, un enfoque directo en Políticas administrativas.
- Se recomienda al Hospital San Juan de Lurigancho que evalúen una mejora en las condiciones física y confort que brindan a los profesionales de enfermería, así como a los beneficios laborales y/ remunerativos. Además que realicen actividades que mejore la interacción social entre los profesionales.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Motivación laboral [diapositiva], Lima: MINSA; 1997. [16 dispositivas preparadas por Elgegren U]. Recuperado de: <http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/telecom2011/Motivaicionlaboral.pdf>
2. Reyes I. [internet]. Venezuela: PortalesMédicos.com; 2008-09 [cited 2017 Dic 25]. Disponible en: <https://www.portalesmedicos.com/publicaciones/articulos/1231/1/El-significado-de-la-motivacion-para-el-profesional-de-Enfermeria-Un-aporte-fenomenologico.html>
3. Medina Molina P. Relacion entre motivacion y desempeño laboral del personal de enfermeria servicio de cirugia Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa-2013 [tesis para optar el grado de magister en enfermería]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María; 2014.
4. Cifuentes J. Satisfacción laboral en enfermería en una Institución de salud de cuarto nivel de atención [licenciatura]. Universidad nacional de Colombia; 2012.
5. Instituto nacional de estadística e informática. Profesionales de la salud médicos y enfermeras. Perú: INEI; 2014. Pp. 63-73. Disponible en: [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitaless/Est/Lib1192/cap02.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaless/Est/Lib1192/cap02.pdf)
6. Agora De Enfermería. Análisis de satisfacción y motivación de los profesionales. Rev 64. 2012;16 (4):176–8. Disponible en: [https://www.agoradenfermeria.eu/magazine/articulos/032\\_codita\\_es.pdf](https://www.agoradenfermeria.eu/magazine/articulos/032_codita_es.pdf)
7. Vásquez Sosa S. Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006 [tesis para optar el grado de licenciada en enfermería]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2007. Disponible en: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/488/1/Vasquez\\_ss.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/488/1/Vasquez_ss.pdf)
8. Molina Linde J, Avalos Martínez F, Valderrama Orbegozo LJ, Uribe Rodríguez A. Factores relacionados con la satisfacción laboral de la enfermería de un hospital médico-quirúrgico. Invest Educ Enferm [publicación periódica en línea] 2009 [citado 2017 Feb 28]; 27(2):218-225.

Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/iee/v27n2/v27n2a07.pdf>

9. Reglamento de la ley del trabajo de la enfermera (o).
10. Acosta Castillo D, Carrillo Pérez A. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería en los servicios de emergencia de los hospitales “Ruiz y Páez” y “Dr. Héctor Nouel Joubert” [tesis para optar el grado de licenciada en enfermería]. Venezuela: Universidad de Oriente Núcleo Bolívar; 2012.
11. Moya Mier S. Motivación y satisfacción de los profesionales de enfermería: investigación aplicada en un área quirúrgica [licenciatura]. España: Universidad de Cantabria; 2011. Disponible en: <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/477/Moya%20Mier%20S.pdf?sequence=1>
12. Neriman A, Güven O, Diker E y Züleyha A. Job Satisfaction of Nurses and Physicians Working in the Same Health Care Facility in Turkey. *International Journal of Caring Sciences* [publicación periódica en línea] 2011. [Citado: 2017 noviembre 15]; 4(1): (11pp.). Disponible en: [www.internationaljournalofcaringsciences.org](http://www.internationaljournalofcaringsciences.org)
13. Vera Remartínez E, Mora Parra L, Gonzáles Gómez J, etc. Satisfacción laboral de la enfermería en las prisiones españolas. *Rev Esp Sanid Penit* [publicación periódica en línea] 2009 [citado 2017 Feb 28]; 11(3):80-86. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1575-06202009000300004](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1575-06202009000300004)
14. Turpo Y. Nivel de motivación y satisfacción laboral de profesional de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho, 2016 [Tesis para optar el grado de licenciatura en enfermería]. Lima: Universidad César Vallejo; 2016.
15. Zelada Rosales V. Nivel de satisfacción laboral de personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014 [tesis para optar la especialidad de enfermería en salud pública]. Lima: Universidad Mayor de San Marcos; 2015.
16. Casildo Bedón D. Relación entre la satisfacción laboral y el trato digno que brinda el profesional de enfermería al paciente que acude a una institución privada de salud de IV nivel de atención, Lima 2013. *Rev. Científica de ciencias de la salud* [publicación periódica en línea] 2014 [citado 2017 Feb

- 28]; 7: 30-36. Disponible en: [http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:xbOMgwVbJlkJ:r evistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc\\_salud/article/download/211/215 +&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=pe](http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:xbOMgwVbJlkJ:r evistascientificas.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/download/211/215 +&cd=2&hl=es&ct=clnk&gl=pe)
17. Barón Rodríguez J. Factores motivacionales en el desempeño laboral de las enfermeras del primer nivel de atención red Chiclayo – MINSA 2012 [tesis para optar el grado de licenciada en enfermería]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2013. Disponible en: [http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/179/1/TL\\_Barón\\_Rodríguez\\_JovannaKatherine.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/179/1/TL_Barón_Rodríguez_JovannaKatherine.pdf)
18. Chiavenato I. Administración de los recursos humanos [en línea]. 5ta ed. Colombia: Mc Graw Hill; 2000.
19. Newstrom J, Keith D. Comportamiento humano en el trabajo. 13 ed. México; 2011.
20. Amorós E. Comportamiento Organizacional. En busca del desarrollo de ventajas competitiva [en línea]. 1ª ed. Perú: USAT; 2007. [Citado: 2017 diciembre 25]. Disponible en: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/99.htm>.
21. Pérez G y Sáenz F. Autonomía laboral, transferencia de conocimiento y motivación de los trabajadores como fuente de ventajas competitivas. Cuadernos de economía [publicación periódica en línea] 2009. Dic [cited 2017 Dic 25]; 29(529): [29p.]. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/ceconomia/article/view/15721/16548>
22. Grant A. The Significance: Job Performance Effects, Relational Mechanisms, and Bourdary y Conditions. *Journal of Applied Psychology* [Publicación periódica en línea] 2008. Agosto [citada 2017 Dic 1]; 93(1). Disponible en: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.710.8894&rep=rep1&type=pdf>
23. Hoppock, R. Job satisfaction. Harper ed. United States, 1935.
24. Satisfacción y desempeño laboral [diapositiva]. Lima: ESSALUD; 2014. [35 dispositivas preparadas por Barrientos C]. Disponible en: [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/teleconferencias/X\\_Teleconf/Satisfaccion-Desempe%C3%B1o.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/teleconferencias/X_Teleconf/Satisfaccion-Desempe%C3%B1o.pdf)

25. Gallargo A. La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas. Dialnet [publicación periódica en línea] 2008 [citado 2017 Feb 28]; 17: 563-575. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>.
26. Lely T. Recursos físicos y/o materiales. [Internet]. 2007 [citado 2017 May 1]. Disponible en: <http://www.zonaeconomica.com/recursos-fisicos-y-o-materiales>
27. Robbins S, Judge T. Comportamiento organizacional [en línea]. 13ª ed. México: Pearson; 2009.
28. Flores G. Definición de Políticas en la Organización [Internet]. 2014 [citado 2017 May 1]. Disponible en: <http://www.deho.mx/definicion-de-politicas-en-la-organizacion/>
29. Trabajo en equipo [diapositiva], Lima: MINSA; 2007. [37 dispositivas preparadas por Bazán V]. Recuperado de: [http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/teleconferencias/ii\\_teleconf/trabajoequipo-ok.pdf](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/clima/archivos/teleconferencias/ii_teleconf/trabajoequipo-ok.pdf)
30. Fundación Aga Khan. Programa de fortalecimiento de servicios de salud. 100 consejos para una mejor gestión [Internet]. Washington; 1993. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2296.PDF>
31. Palma Carrillo S. Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Lima; 1999. p. 27–34.
32. López J. Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. Rev. De Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas [publicación periódica en línea] 2005 [citado 2017 May 28]; 8(15):25–36. Disponible en: <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692/8498>
33. Salinas O. La relación jefe - subordinado [Internet]. 2001 [citado 2017 May 1]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/relacion-jefe-subordinado/>
34. Urbina Laza O, Soler Cárdenas SF, Otero Ceballos M. Identificación de competencias en el profesional de Enfermería del servicio de Neonatología. Educ Médica Super [Internet]. 2005;19(2). Available from:

- [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0864-21412005000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=es%5Cnhttp://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21412005000200005](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-21412005000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=es%5Cnhttp://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412005000200005)
35. Ayala SGM, Peña Norma; etl. Desempeño profesional de los egresados de Escuelas de Enfermería en Nuevo León. 2004;12(109):1–8. Available from: <http://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2004/eim041d.pdf>
36. Balderas M. Administración de los servicios de enfermería. 7<sup>a</sup> ed. Mexico: Mc Graw Hill: 2015.
37. Koontz H, Weihrick H, Cannice M. Administración una perspectiva global y empresarial [en línea]. 14<sup>a</sup> ed. México: Mc Graw Hill; 2012.
38. Sampieri. Metodología de la Investigación. [Libro electrónico]; 2011. [Citado: 25 de Diciembre del 2017]. Disponible en: <https://sites.google.com/site/metodologiadelainvestigacionb7/capitulo-5-sampieri>
39. Kerlinger. Diseño de Investigación. [Libro electrónico]. España, 2002 [Consultado el 25 de Julio del 2016]. Disponible en: <http://es.slideshare.net/pei.ac01/diseos-de-investigacin-kerlinge>

**ANEXO 1**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPOTESIS</b>	<b>DISEÑO</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ITEMS</b>
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Qué relación existe entre el nivel de motivación y satisfacción laboral de profesional de enfermería en el servicio de emergencia de Hospital San Juan de Lurigancho, 2017?</p>	<p><b>Objetivo General:</b></p> <p>Determinar la relación entre el nivel de motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p><b>H<sub>1</sub></b> Existe relación significativa entre el nivel de motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.</p> <p><b>H<sub>0</sub>:</b> No existe relación significativa entre el nivel de motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.</p>	<p><b>Diseño y tipo de investigación</b></p> <p>El diseño es no experimental, de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional, corte transversal.</p> <p><b>Población:</b></p> <p>Constituida por 38 profesionales de enfermería que laboren en el "Hospital San Juan de Lurigancho".</p> <p><b>Muestra:</b> Se trabajara con toda la población</p> <p><b>Variables:</b></p> <p><b>VARIABLE 1:</b> Conocimientos sobre el</p>	<p>Variedad</p> <p>Identidad con la tarea</p> <p>Importancia de la tarea</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Oportunidad de usar habilidades.</li> <li>❖ Habilidades complejas.</li> <li>❖ Trabajo simple y repetitivo.</li> <li>❖ Trabajo con diferentes tareas.</li> <li>❖ Demanda rutinarias y predecibles.</li> <li>❖ Cumplimiento de las tareas.</li> <li>❖ Contribuciones.</li> <li>❖ Trabajo organizado.</li> <li>❖ Facilidad de trabajo.</li> <li>❖ bienestar de otros individuos.</li> <li>❖ Consecuencias del trabajo.</li> <li>❖ Importancia del trabajo.</li> <li>❖ Efecto del trabajo.</li> </ul>	<p>2, 8, 11, 14, 18</p> <p>3, 7, 16, 22</p> <p>4, 13, 20, 23</p>

<p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de motivación del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia de Hospital San Juan de Lurigancho, 2017?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Identificar el nivel de motivación laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.</p> <p>Evaluar el nivel de satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.</p>	<p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>El nivel de motivación laboral que presentan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017; es medio.</p> <p>El nivel de satisfacción laboral que presentan los profesionales de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital San Juan de Lurigancho, 2017; es medio.</p>	<p>Papanicolaou</p> <p><b>VARIABLE 2:</b> Actitudes frente al Papanicolaou</p>	<p>Autonomía para la realización de la tarea</p> <p>Retroalimentación de su desempeño</p> <hr/> <p>Condiciones física y/o confort</p> <p>Beneficios laborales y/o remunerativos</p> <p>Políticas administrativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Responsabilidad de decisión.</li> <li>❖ Libertad de decisión.</li> <li>❖ Participación en toma de decisiones.</li> <li>❖ Libertad de desempeño.</li> <li>❖ Retroalimentación constante.</li> <li>❖ Información de desempeño de trabajo.</li> <li>❖ Calidad de desempeño.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ La distribución física.</li> <li>❖ Materiales de trabajo.</li> <li>❖ Ambiente de trabajo.</li> <li>❖ Comodidad para el desempeño.</li> <li>❖ Sueldo en relación a la labor.</li> <li>❖ Seguro médico.</li> <li>❖ Expectativas económicas.</li> <li>❖ Feriados laborales (gratificaciones).</li> <li>❖ Desigualdad de reciprocidad.</li> </ul>	<p>1, 9, 17, 21</p> <p>5, 6, 10, 12, 19</p> <hr/> <p>1, 19, 26, 29</p> <p>2, 7, 13, 20</p> <p>8, 15, 21, 30</p>
---	--	--	--	--	---	---

				<p>Relaciones sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Disgusto por el horario.</li> <li>❖ Comodidad por el horario laboral.</li> <li>❖ Reconocimiento de horas extras</li> </ul> <p>Desarrollo personal</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Relaciones interpersonales.</li> <li>❖ Compañerismo laboral.</li> <li>❖ Distanciamiento entre compañeros.</li> <li>❖ La solidaridad entre compañeros.</li> </ul> <p>Desempeño de tareas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Vocación profesional.</li> <li>❖ Crecimiento personal y profesional.</li> <li>❖ Satisfacción laboral</li> <li>❖ Cumplimiento de metas personales.</li> <li>❖ Motivación laboral.</li> </ul> <p>Relaciones con la autoridad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Valoración funcional.</li> <li>❖ Insatisfacción laboral.</li> <li>❖ Autodesvalorización funcional.</li> <li>❖ Desmotivación laboral.</li> <li>❖ Complacencia con las actividades realizadas.</li> <li>❖ Agrado por el trabajo.</li> <li>❖ Disponibilidad del jefe.</li> </ul>	<p>3, 9, 14, 22</p> <p>4, 10, 16, 23, 31</p> <p>5, 11, 17, 24, 27, 32</p>
--	--	--	--	---	---

					<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Relación entre jefe – trabajador.</li> <li>❖ Comprensión de jefe.</li> <li>❖ Relación con los superiores.</li> <li>❖ Disgusto con la jefe de enfermería.</li> <li>❖ Valoración laboral.</li> </ul>	<p>6, 12, 18, 25, 28, 33</p>
--	--	--	--	--	---	--------------------------------------

## ANEXO 2

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO  
FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS



*E. A. P. ENFERMERÍA*



### CUESTIONARIO

Estimada(o) Licenciada (o):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo conocer su nivel de motivación y 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.

**Ashly Alexia Bastidas Bellido**

Estudiante de Enfermería

#### DATOS GENERALES

**SERVICIO:**

E. Pediátrica

E. Adultos

**TIEMPO EN LA INSTITUCION:** 0 – 5 años.... 6 - 10 años.... >10 años....

**TIEMPO EN EL SERVICIO:** 0 – 5 años.... 6 - 10 años.... >10 años....

**EDAD:** 22 – 35 años.... 36 – 50 años.... >50 años....

**SEXO:**

F

M

**CONDICION LABORAL:**

**NOMBRADA**

**CONTRATADA**

#### Instrucciones:

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

#### Ejemplo:

ENUNCIADO	TDA	DA	I	ED	TED
Estoy dispuesto a seleccionar una tarea desafiante que me permite aprender más.	X				

### CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN

<b>ENUNCIADO</b>	<i>SIEMPRE</i>	<i>CASI SIEMPRE</i>	<i>A VECES</i>	<i>POCAS VECES</i>	<i>NUNCA</i>
1.- Yo tengo la completa responsabilidad de decidir cómo y donde 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 como 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.					

### ANEXO 3

#### SATISFACCIÓN LABORAL

<i>TDA = TOTALMENTE DE ACUERDO</i> <i>ED = EN DESACUERDO</i>	<i>DA = DE ACUERDO</i> <i>TED = TOTALMENTE EN DESACUERDO</i>	<i>I = INDECISO</i>			
<b>ENUNCIADO</b>	<b><i>TDA</i></b>	<b><i>DA</i></b>	<b><i>I</i></b>	<b><i>ED</i></b>	<b><i>TED</i></b>
1.- La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores. (Ventilación, iluminación, etc.)					
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 incomprensivo (a).					
7.- Mi trabajo me brinda un seguro médico.					
8.- Siento que doy más de lo recibo de la institución. (explotando)					
9.- Me agrada trabajar con el equipo de salud.					
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.- Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable y acorde con mis expectativas.					
14.- Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
15.- Me disgusta mi horario.					
16.- Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
17.-Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
18.- Llevarme bien con la enfermera jefe beneficia la calidad del trabajo.					
19.- los materiales para mi trabajo me son brindados a tiempo.					
20.- se me reconoce el pago extra por laborar en feriados.					
21.- El horario de trabajo me resulta cómodo.					
22.- La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
23.- Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
24.- Mi trabajo me aburre.					
25.- La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
26.-En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.					
27.- Me gusta el trabajo que realizo.					
28.- No me siento a gusto con la enfermera jefe.					
29.- Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. (materiales y/o inmuebles)					
30.- El esfuerzo de trabajar más horas reglamentarias, no es reconocido.					
31.- Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
32.- Me siento complacido con la actividad que realizo.					
33.- La enfermera jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

### ANEXO 4

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

## **HOJA DE INFORMACIÓN Y CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN**

**Institución** : Universidad César Vallejo- campus Lima Este.

**Investigador/a** : Ashly Alexia Bastidas Bellido

**Título del Proyecto:** motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia. Hospital san juan de Lurigancho, 2017.

### **¿De qué se trata el proyecto?**

El presente estudio tiene como objetivo determinar si existe relación entre el nivel de motivación y nivel de satisfacción laboral en el profesional de enfermería del servicio de emergencia. Hospital san juan de Lurigancho, 2017.

### **¿Quiénes pueden participar en el estudio?**

Pueden participar los profesionales de enfermería que se encuentren laborando en el servicio de emergencia de Hospital San Juan de Lurigancho; pero sobretodo que voluntariamente acepten su participación sin obligación.

### **¿Qué se pediría que haga si acepta su participación?**

Si acepta su participación en el estudio se le pedirá que firme una hoja dando su consentimiento informado.

### **¿Existen riesgos en la participación?**

Su participación no supondrá ningún tipo de riesgo.

### **¿Existe algún beneficio por su participación?**

Con su participación colaborará a que se desarrolle el presente estudio y que los resultados contribuyan en la pedagogía de la institución universitaria con respecto al tema.

### **Confidencialidad**

La información que usted proporcione es absolutamente confidencial y anónima; solo será de uso de las personas que hacen el estudio.

### **¿A quién acudo si tengo alguna pregunta o inquietud?**

De tener alguna duda o inquietud con respecto a la investigación puede comunicarse con la autora de la investigación, la estudiante de X ciclo Ashly Alexia Bastidas Bellido, al teléfono 979868996; y también pueden comunicarse con la asesora encargada de la investigación, Mgtr. Janet Arévalo Ipanaque, al teléfono 999917457 de lo contrario a la Coordinación General de la Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad César Vallejo campus Lima Este.

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo \_\_\_\_\_ identificado con DNI \_\_\_\_\_; acepto participar libremente en la aplicación del cuestionario sobre Efectividad de una intervención educativa en el nivel de conocimiento sobre la prevención de pie diabético en pacientes con diabetes mellitus tipo II previa orientación por parte del investigador, a sabiendas que la aplicación del cuestionario no perjudicará en ningún aspecto en mi bienestar y que los resultados obtenidos mejorarán mi calidad de vida.

**Fecha:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma del investigador

\_\_\_\_\_

Firma del Participante

**ANEXO 5**

**CUESTIONARIO DE MOTIVACION**

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

<b>No de Ítem</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Puntuación</b>				
		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	Importancia	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	Importancia	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	Importancia	1	2	3	4	5
21	Autonomía	5	4	3	2	1
22	Identidad	5	4	3	2	1
23	Importancia	1	2	3	4	5

### CUESTIONARIO DE SATISFACCION

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

No Ítem	Factores	Puntuación				
		5	4	3	2	1
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	1	2	3	4	5
7	Beneficios Laborales	5	4	3	2	1
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	Beneficios Laborales	5	4	3	2	1
14	Relaciones Interpersonales	1	2	3	4	5
15	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
16	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
17	Desempeño de Tareas	1	2	3	4	5
18	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
19	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
20	Beneficios Laborales	5	4	3	2	1
21	Políticas Administrativas	5	4	3	2	1
22	Relaciones Interpersonales	5	4	3	2	1
23	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
24	Desempeño de Tareas	1	2	3	4	5
25	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1
26	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
27	Desempeño de Tareas	5	4	3	2	1
28	Relación con la Autoridad	1	2	3	4	5
29	Condiciones Físicas y/o Materiales	5	4	3	2	1
30	Políticas Administrativas	1	2	3	4	5
31	Desarrollo Personal	5	4	3	2	1
32	Desempeño de Tareas	5	4	3	2	1
33	Relación con la Autoridad	5	4	3	2	1

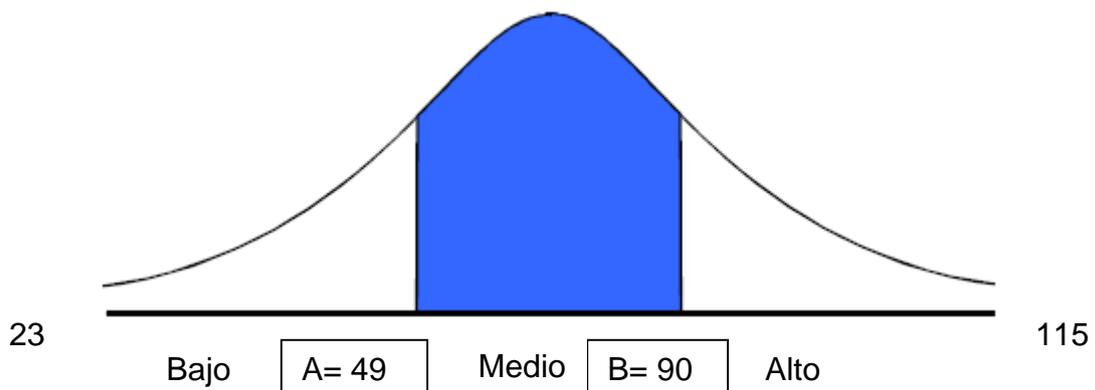
## ANEXO 6

### Cálculo de puntaje según estatinos

#### Motivación

Media: 69

Desviación estándar: 27



$$A= X-0.75 (D.S)$$

$$A= 69-0.75 (27)$$

$$A= 69-20.25$$

$$A= 48.75$$

$$B= X+0.75 (D.S)$$

$$B= 69+0.75 (27)$$

$$B= 69+20.25$$

$$B= 89.25$$

Bajo: 23-49

Medio: 50-90

Alto: 91-115



## ANEXO 7

### Confiabilidad del instrumento alfa de cronbach

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

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

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,724	19

## ANEXO 8



### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr/Mg: Javier Arivalo Ipanaque
- I.2. Cargo e Institución donde labora: UCV - Coord. Investigac. CP Enfermería
- I.3. Especialidad del experto: Ep en Ciencias de la E Superior
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_
- I.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				75%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02				
03				
04			✓	
05				
06				
07				
08				
09				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18			✓	
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27		✓		
28				
29				
30				
31				
32		✓		
33				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80.1.

San Juan de Lurigancho, de del 2017

.....  
Firma de experto informante  
DNI: 40288982

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Cristian Palomino
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: Docente tiempo completo
- 1.3. Especialidad del experto: Maestría en Gestión de los Servicios de Salud
- 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Motivación - Satisfacción
- 1.5. Autor del instrumento: Ashly Alexo Bastida Bellido

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80+	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80+	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.			70+		
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora					90+
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				85+	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.			60+		
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80+	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80+	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90+
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70+	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/	/		
04	/			
05	/	/		
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/	/		
15	/			
16	/			
17	/			
18	/	/		
19	/	/		
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/	/		
25	/	/		
26	/	/		
27	/			
28	/			
29	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

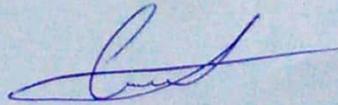
¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

MEJORAR REDACCION

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80.1

San Juan de Lurigancho, de del 2017



Firma de experto informante  
DNI: 41811332

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: Giovanna Medina Ayalos  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Supervisora de Examinación  
 I.3. Especialidad del experto: Gestión en los Servicios de la Salud  
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario de Motivación y Satisfacción Laboral  
 I.5. Autor del instrumento: Ashly Alexia Batidas Bellido

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado			✓		
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica			✓		
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora			✓		
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				✓	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg: Lic. Janett Huacilla Oroz  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: Asistencial  
 1.3. Especialidad del experto: Emergencias y Desastres  
 1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: \_\_\_\_\_  
 1.5. Autor del instrumento: \_\_\_\_\_

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					85%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					85%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Dr. Mg. Yenny Trujillo Hancico  
 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente tiempo completo  
 1.3. Especialidad del experto: Maestría en Gestión de los Recursos de la Salud  
 1.4. Nombre del instrumento motivo de la evaluación: Satisfacción - Motivación  
 1.5. Autor del instrumento: Asily Alexa Bastidas Bellido

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80-	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80-	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.					90-
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de mejora				80-	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80-	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70+	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación.				80-	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90-
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento.					90-
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80-	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	/			
02	/			
03	/			
04	/			
05	/			
06	/			
07	/			
08	/			
09	/			
10	/			
11	/			
12	/			
13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

80.1.

San Juan de Lurigancho, de del 2017



Firma de experto informante  
DNI: 42299068

# ANEXO 9



Año del Buen Servicio al Ciudadano

## NOTA INFORMATIVA N° 362-2017 -UADI- HSJL

**A** : **Mg. ROCIO DEL PILAR MALQUI VILCA**  
Jefe del Departamento de Enfermería

**CARGO**

**ASUNTO** : PROYECTO DE INVESTIGACION

**FECHA** : Canto Grande, 04 de Octubre del 2017

Por medio del presente es grato dirigirme a Usted, para saludarle cordialmente y a la vez hacer de su conocimiento que con la finalidad de Optar el Título de Licenciada en Enfermería se ha presentado la Tesis titulada **"MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE PROFESIONAL DE ENFERMERÍA EN EL SERVICIO DE EMERGENCIA HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2017"** el cual ha sido revisado por el Comité de Ética e Investigación.

Por lo expuesto solicito a Usted, se brinde las facilidades a la tesista Lic. **BASTIDAS BELLIDO ASHLY ALEXIA** de la **UCV** para aplicar el instrumento del presente estudio de investigación.

Agradeciendo su atención al presente quedo de usted no sin antes reiterarle mi consideración y estima personal.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD  
INSTITUTO DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD  
HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO  
*[Firma]*  
Med. SANYO EFRAIN ABENCOS TRUJILLO  
CARE: N° 026764 - RNE: N° 022007  
Jefe de la Unidad de Apoyo a la Calidad e Investigación

SEAT/bip  
CC  
Archivo

## ANEXO 10

feedback studio Ashly Alexia BASTIDAS BELLIDO 27/12 turnitin

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS MÉDICAS**  
**ESCUELA DE ENFERMERÍA**

**Motivación y satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de emergencia. Hospital San Juan de Lurigancho, 2017.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ENFERMERÍA**

**AUTORA:**  
Bastidas Bellido, Ashly Alexia

**Resumen de coincidencias**

**27 %**

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %	>
2	www.cybertesis.edu.pe Fuente de Internet	3 %	>
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %	>
4	ateneo.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	2 %	>
5	cybertesis.unmsm.edu.... Fuente de Internet	1 %	>
6	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>

Página: 1 de 60 Número de palabras: 12797 Text-only Report