



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nivel de motivación y satisfacción laboral del personal de la
Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2017.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Br. Leyquium Ronnie Navarro Vallejos

ASESORA:

Maestra Maritza Rodríguez Lizana

SECCIÓN:

Ciencias de la Salud

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales

PERÚ - 2018

Página del Jurado

.....
Dr. Edwin Huarancca Rojas
Presidente

.....
Dr. Jorge Luis Meléndez Rosales
Secretario

.....
Mg. Rodríguez Lizana, Maritza
Vocal

Con cariño dedico este trabajo a mis padres JUAN y ANA.

A mi esposo William Gómez, por su apoyo moral, sacrificio y entrega.

A mi querido hijo Patrick Nicolás por ser pieza fundamental y protagonista de este sueño.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo de Trujillo, por apostar que la educación es lo primero y su generosa contribución académica para perfeccionar nuestro perfil profesional.

Al personal de la Dirección Regional de Salud Ayacucho, por permitir la realización del presente trabajo de investigación.

A la Asesora Mg. Maritza Rodríguez Lizana, por su asesoramiento, orientación y aporte en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Finalmente, a todas las personas, colegas y amigos que me brindaron su apoyo, tiempo e información para el logro de mis objetivos.

La autora.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Leyquium Ronnie Navarro Vallejos, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 46149969 Con la tesis titulada: “Nivel de motivación y satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2017.”

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, enero de 2018.

.....
Leyquium Ronnie Navarro Vallejos
DNI N°46149969

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, pongo a su consideración la tesis titulada “Nivel de motivación y satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2017”, la misma que ha sido ejecutada con la finalidad de determinar la relación que existe entre la motivación con la satisfacción laboral en la DIRESA Ayacucho, enmarcados dentro de la línea de investigación de Calidad de las Prestaciones Asistenciales.

Estoy segura que se reconocerán los aportes del presente trabajo de investigación y esperando cumplir con los requisitos necesarios y amerite su aprobación; sin embargo, como todo trabajo humano es capaz de ser perfeccionado, espero sus sugerencias y así poder realizar la sustentación de la presente tesis.

La autora.

Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCION	1
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos:	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema.....	26
1.5. Justificación	27
1.6. Hipótesis	28
1.7. Objetivos	28
II. METODO	12
2.1. Diseño de investigación.....	29
2.2. Variables, operacionalización	29
2.3. Población y muestra.....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5. Métodos de análisis de datos	36
2.6. Aspectos éticos.....	36
III. RESULTADOS	37
3.1. A nivel descriptivo.....	38

3.2.	A nivel inferencial.....	42
3.2.1.	Prueba de hipótesis	43
3.2.1.1.	Para la hipótesis general.....	43
3.2.1.2.	Para la hipótesis específica 1	44
3.2.1.3.	Para la hipótesis específica 2.....	45
3.2.1.4.	Para la hipótesis específica 3.....	46
IV.	DISCUSION.....	47
V.	CONCLUSIONES.....	52
VI.	RECOMENDACIONES.....	54
VII.	REFERENCIAS	56
ANEXOS		

RESUMEN

El objetivo del estudio tuvo el propósito de analizar la relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017. El enfoque utilizado para el desarrollo del estudio fue el cuantitativo, mientras que el diseño elegido para ejecutar el proceso de la investigación fue el descriptivo correlacional. La población estuvo conformada por 80 trabajadores de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, y la muestra considero a 66 unidades de estudio. La técnica y el instrumento utilizado en el recojo de información fue la encuesta y el cuestionario respectivamente. El procesamiento de la información demandó la elaboración de tablas estadísticas, mientras que para los resultados a nivel inferencial se debieron calcular estadígrafos de dispersión y asociación. Los resultados registran que, el 65,2% (43) de encuestados considera en el nivel medio la motivación, mientras que el 19,7% (13) ubica su valoración en el nivel bajo; por otra parte, podemos notar que, respecto a la satisfacción laboral, el 63,6% (42) ubica su opinión en la valoración de satisfacción media, mientras que el 19,7% (13) se ubica en la valoración satisfacción alta. Las conclusiones afirman que, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% podemos afirmar que, existe relación significativa entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017, en razón de que el valor de $\tau_B=0,522$, lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa moderada, y al ser el $p_valor=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras clave: Motivación, satisfacción laboral, personal.

ABSTRACT

The aim of the study was to analyze the relationship between the level of motivation and job satisfaction of the staff of the Regional Health Office of Ayacucho, 2017. The approach used to develop the study was quantitative, while the design chosen for execute the process of the investigation was the correlational descriptive. The population consisted of 80 workers of the Regional Health Directorate of Ayacucho, and the sample considered 66 study units. The technique and the instrument used in the gathering of information was the survey and the questionnaire respectively. The processing of the information demanded the elaboration of statistical tables, while for the results at the inferential level it was necessary to calculate statistics of dispersion and association. The results show that, 65.2% (43) of respondents consider motivation at the middle level, while 19.7% (13) place their assessment at the low level; On the other hand, we can note that, with respect to job satisfaction, 63.6% (42) place their opinion in the average satisfaction assessment, while 19.7% (13) is located in the high satisfaction assessment. The conclusions affirm that, with a level of significance of 5% and a 95% confidence interval, we can affirm that there is a significant relationship between the level of motivation and job satisfaction of the Regional Health Department of Ayacucho, 2017, because the value of $\tau_B = 0.522$, which means that the relationship between the contrasted variables is direct moderate, and since the $p_value = 0,000$ which is lower than the significance level $\alpha = 0.05$ assumes the hypothesis of investigation and the null hypothesis is rejected.

Keywords: Motivation, job satisfaction, personal.

I. INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

Una de las más importantes necesidades del mundo moderno viene siendo la motivación. En la actualidad se vive en un medio que exige y que está siempre en constantes cambios, que genera gasto de energía a los trabajadores a cada día. Pero, además, todas las personas a pesar de poseer habilidad, capacidad, conocimiento y motivación en su centro de labores, son portadores de características diferentes en personalidad, propósitos y objetivos en su vida, las cuales interfieren en su satisfacción personal (Mendoza Cataño & Maritza Pérez, 2008)

Las investigaciones de la motivación, así como de la satisfacción laboral tienen su origen en el movimiento de las relaciones humanas, los cuales fueron importantes a partir de los experimentos de Elton Mayo en la Western Electric Company en Hawthorne, lo cual demostró que el servicio a las personas incrementaba la moral y por lo tanto aumentaba la productividad (Perrow, 1991)

La motivación tiene tres elementos importantes los cuales interactúan y son independientes: el incentivo, los impulsos y las necesidades. Los estudios del tema prestan una atención especial a la pirámide de necesidades diseñadas por Abraham H. Maslow. Según este autor la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades y estas en el ser humano están jerarquizadas y escalonadas de forma tal que cuando quedan cubiertas las carencias de un orden es cuando se empiezan a sentir las necesidades de un orden superior (Corrales, 2015).

En España la motivación de los empleados es un problema determinante en el entorno laboral, lo que implica que los usuarios perciben cual es el estado de motivación de los trabajadores a través de la actitud que este demuestra hacia ellos, y dicha actitud influye en el servicio de atención (Medina Aguerrebere, 2013)

En Polonia, existe un alto índice de insatisfacción de los trabajadores, siendo solo el 43.0% de los entrevistados que indicaron muy o moderada

satisfacción en su centro de labores. Por otro lado, en Alemania y Suecia tienen mayores tasas de producción personal, poniendo mayor énfasis en la puntualidad, la cual pone en demostración que en esos países la parte principal del trabajo es la planificación laboral (Talent, 2015)

Estudios realizados en Perú, dentro de los factores negativos en los centros de labores se encontraron: dinero o sueldos bajos, inestabilidad laboral, ascensos limitados, pocas mejoras en las condiciones de trabajo entre otras, y dentro de los positivos: autonomía, caracteres de las tareas, uso de conocimientos entre otras, siendo como fuente principal y positiva las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo (Gutiérrez León, 2013)

Es sabido que, para el éxito de toda organización, el lugar de trabajo debe estar en excelentes condiciones y sea gratificante para los trabajadores. Una buena satisfacción laboral permite generar mejores talentos, así como mantener un saludable clima en la organización y motivar a los trabajadores. Es necesario recordar que, la satisfacción en el centro de labores no es solo un comportamiento en sí, sino de la actitud de los trabajadores frente a la función dentro de la organización. Asimismo, estas actitudes están en relación con el posterior comportamiento y la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; influyendo fuertemente en las decisiones de las personas. Es así que, la eficiencia y eficacia de la organización se logra cuando se ha inspirado actitudes positivas y beneficiosos en los trabajadores hacia el trabajo (Chiavenato, 2002)

La satisfacción laboral está relacionada con la actitud de los trabajadores frente a sus responsabilidades asignadas, que tienen su base en la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador. Cualquier empresa que se precie y que tenga como objetivo aumentar sus rendimientos deberá tener presente tanto la motivación como los aspectos satisfactorios de sus asalariados. Esto es importante porque el mayor activo de una empresa es su capital humano (Calle Perales & Gálvez Díaz, 2017).

La motivación y satisfacción laboral son importantes, ya que, si estos elementos estarían bien conducidos y desarrollados, la Dirección Regional de Salud Ayacucho, estaría en condiciones más favorables para alcanzar sus objetivos y lograr que los trabajadores se sientan satisfechos en las actividades de su trabajo.

1.2. Trabajos previos:

Dentro de los trabajos previos encontramos a las investigaciones Internacionales:

Mendoza y Pérez (2008), en su investigación "*Relación entre motivación y satisfacción laboral de los empleados de empresas prestadoras de salud*". Tuvieron como objetivo determinar la relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral de los empleados en empresas de salud, Coomeva E.P.S, en el municipio de Riohacha (Colombia) y Ame C.A., en el Municipio de Maracaibo (Venezuela). La metodología fue descriptiva, correlacional, no experimental. La población estuvo constituida por 64 empleados, La técnica fue la observación mediante encuesta, a través de 2 cuestionarios para motivación laboral y satisfacción laboral. La confiabilidad se realizó a través del coeficiente de Alpha Cronbach indicando una confiabilidad de 0,91 para el instrumento de Motivación laboral y 0,90 para el instrumento de Satisfacción laboral. Los resultados fueron una alta presencia de Motivación laboral en las empresas prestadoras de salud y una alta presencia de satisfacción laboral en los empleados de dichas empresas. En cuanto a la relación entre ambas variables fue positiva muy fuerte, con un valor de $r = 0,705$; lo que indica dicha correlación es de dirección positiva y alta. En cuanto a las diferencias de medias entre Colombia y Venezuela, aplicada la prueba t student se acepta la hipótesis nula y para la variable satisfacción se rechaza la hipótesis nula.

Pavon, Gogeochea y Blazquez (2011), en su investigación "Satisfacción del personal en el hospital universitario" en México. Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción del personal, y analizar sus factores. Material y Métodos: Estudio observacional, transversal y descriptivo. La población de estudio se conformó con 81 trabajadores, de todos los turnos, categorías y

áreas o servicios. Para evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral se aplicó un cuestionario validado. El análisis se realizó con estadística descriptiva e inferencial. Resultados: La tasa de respuesta fue de 71.7%. El nivel de satisfacción de los prestadores del servicio en el hospital fue alto y muy alto en 58.1%. Las categorías más valoradas fueron: pertenencia (84%), creatividad e iniciativa (79%), y las menos satisfactorias progreso profesional y remuneración (27.2%) al igual que reconocimiento (29.6%). Discusión: Más de la mitad del personal se encuentra satisfecho. Se consideran como puntos de mejora: reconocer el trabajo realizado mediante estrategias de estímulos no económicos, que refuercen el desempeño de su actividad laboral; mejorar los mecanismos de comunicación entre los puestos jerárquicos y el personal y promover el desarrollo de la carrera profesional.

García, Lujan y Martínez (2015), en su investigación *“Satisfacción del personal a nivel laboral en el sector salud”*, La satisfacción laboral en los servicios de salud está implicada en la calidad asistencial, de ahí la importancia de su medición en los trabajadores de las instituciones sanitarias. Objetivo fue explorar y analizar el fenómeno de la satisfacción laboral en una muestra constituida por 546 profesionales sanitarios pertenecientes a un Hospital Universitario público. Metodología: Se administró un cuestionario general que contenía un conjunto de preguntas de contenido sociodemográfico y se utilizó la Escala General de Satisfacción (Overall Job Satisfacción) adaptada y validada al castellano. Resultados: reflejan una satisfacción general media ($M = 71.37$; $DT = 14.03$), los “compañeros de trabajo” y el “superior inmediato” son los aspectos mejor evaluados. Conclusiones: Los principales hallazgos reflejan diferencias importantes en los distintos niveles de satisfacción atendiendo a la categoría profesional, siendo los grupos de gestión y los médicos residentes lo más satisfechos, mientras que los facultativos especialistas de área, profesionales de enfermería y auxiliares de enfermería manifiestan niveles de satisfacción más reducidos.

Cifuentes (2012), en su investigación *“Satisfacción a nivel laboral de las enfermeras en una Institución de IV nivel de atención”*. Tuvo el objetivo de

evaluar el grado de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería que trabajan en una institución de salud de cuarto nivel de atención e identificar las características sociodemográficas y laborales que tienen relación con los factores determinantes de la misma. El estudio fue descriptivo, de corte transversal. Se realizó con una población de 105 enfermeras. Se utilizó el cuestionario FontRoja. Como resultado se obtuvo que La satisfacción laboral media de los profesionales de enfermería de esta institución hospitalaria fue de 2.91 (DE: 0.23), la cual demuestra significancia estadística entre la satisfacción laboral y el tipo de universidad de la cual fue egresado el profesional de enfermería. Asimismo, concluyo que no existió relación significativa entre la satisfacción laboral de los enfermeros con el género, la edad, formación académica y el servicio al cual se hallan asignados.

Dentro de los trabajos consignados en el ámbito Nacional se encuentran:

Villar (2016), en su investigación “Relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la gerencia regional de salud, Arequipa”. Se tuvo como objetivo determinar el nivel de relación existente entre la motivación laboral y la satisfacción laboral. El trabajo fue no experimental, de tipo cuantitativo, correlacional, retrospectivo y transversal. La muestra estuvo conformada por 195 trabajadores. Para la recolección de datos se realizó a través de la encuesta y se utilizó instrumentos previamente validados tales como la Escala de Motivación en el Trabajo R-MAWS y la Escala de Satisfacción laboral SPC. En los resultados se observó que un porcentaje mayoritario de los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud se encontraban con desmotivación, encontrando insatisfacción en un 25,6% y mucha insatisfacción en un 23,6%. Concluyendo que existe una relación directa entre la motivación laboral y la satisfacción laboral, en los trabajadores de la Gerencia Regional de Salud; observándose que el 11,3% de trabajadores que se encontraban motivados, también estaban satisfechos en su centro de labores y el 8,2% que se encontraban poco motivados; también estaban insatisfechos laboralmente.

Toribio (2015), en su investigación “Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de trabajadores de una municipalidad”, tuvieron como objetivo determinar la influencia de la motivación en la satisfacción laboral de los trabajadores de una Municipalidad Distrital del Perú. El tipo de investigación fue correlacional. Los instrumentos que se utilizaron fueron la escala de motivación – MLPA de steers y braunstein y escala de opiniones SL - SPC de Sonia Palma. Dentro de los resultados se obtuvieron que el 30.0% presentaron una motivación media a alta. Dentro de las conclusiones se determinó que existe diferencia altamente significativa ($p < 0.01$) en la variable de motivación de afiliación y logro con respecto a la variable de satisfacción laboral general y el factor relación con la Autoridad.

Zelada (2014), en su investigación “Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja”. Tuvo como objetivos determinar el nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014. El estudio fue no experimental, de tipo cuantitativo, descriptivo, de corte transversal. La población estuvo conformada por 28 trabajadores. Para la recolección de datos se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario y una escala de Lickert modificada de Satisfacción Laboral validado por el Ministerio de Salud en el 2002. Dentro de los resultados se obtuvo que el 68.0% (19) tuvieron baja satisfacción y 32.0% (9) alto. Es así que se concluye que, el mayor porcentaje del personal asistencial tuvo un nivel de satisfacción bajo, referido a que el personal no tuvo la suficiente oportunidad para recibir capacitación, no les proporcionan las herramientas necesarias para tener un buen desempeño en sus puestos de trabajo; los jefes no les reconocen el buen trabajo realizado, entre otras.

Chullo (2014), en su investigación “Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Tambopata”, tuvo como objetivo determinar la relación del nivel de motivación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Tambopata. Fue una investigación no experimental, de tipo descriptivo, correlacional. Se realizó con una muestra de 52 trabajadores de la Municipalidad. Se utilizó la encuesta para la recolección de datos y como instrumento un cuestionario

elaborado. Dentro de los resultados se obtuvo 0.625, lo que indica la existencia de la relación significativa entre las variables de estudio, para lo cual se usó la prueba r de Pearson. Es así que el valor de $p = 0,000$; indico que significancia estadística; es decir, que existe una relación buena de la motivación con la satisfacción laboral.

Hernandez, Nava y Perez (2012) en su investigación “*Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud*”. Tuvieron como Objetivo establecer el grado de satisfacción laboral e identificar los factores asociados a ésta en personal de enfermería de cuatro Instituciones públicas de salud del tercer nivel de atención. El estudio fue no experimental de tipo transversal y descriptivo. La muestra estuvo comprendida por 594 enfermeras. Se aplicó una encuesta comprendidos, uno por datos socio-demográficos y otro para medir los factores intrínsecos y extrínsecos de acuerdo al instrumento de Font Roja ampliado (9 factores con 26 ítems en total). Dentro de los resultados la calificación de Satisfacción Laboral tuvo un promedio global de 101 ± 10 . Asimismo los factores que se identificaron por la insatisfacción fueron la promoción y competencia profesional, siendo lo contrario las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo y jefes. Finalmente se concluye que las enfermeras de dicha institución tuvieron una satisfacción laboral de media a alta, siendo de importancia la identificación de factores de produjeron insatisfacción para formular mejoras.

El término de motivación se refiere a impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares de la persona.

Encontramos a la motivación relacionado con la satisfacción laboral es así que dentro de los antecedentes Regionales se consignan a los siguientes antecedentes:

Zusan (2016) en su investigación “*Calidad de vida profesional y satisfacción laboral en enfermeras del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno*”. Tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de vida profesional y satisfacción laboral en enfermeras asistenciales del Hospital de Apoyo Jesús Nazareno. Fue una investigación aplicada, correlacional de diseño transversal. La

población estuvo conformada por 28 (100.0%) enfermeras. Para la recolección de datos se utilizó la evaluación psicométrica y los instrumentos de la escala de calidad de vida profesional y cuestionario de satisfacción laboral. Los resultados permitieron observar que la calidad de vida profesional fue muy baja en el 46.4%, baja en el 35.7%, media en el 3.6%, alta y muy alta en el 7.1% respectivamente. Asimismo, el 57.1% reporto insatisfacción laboral, el 25.0% satisfacción moderada y 17.9% insatisfacción. Por lo tanto se concluye que la calidad de vida profesional se relaciona directamente con la satisfacción laboral ($r_{tb} = 0,892$).

1.3. Teorías relacionadas al tema

Motivación

Se refiere a los procesos personales y de organización de cada trabajador que lo vincula a su desempeño para logros en sus objetivos planificados en su centro de labores (Martin Gonzales, 2001)

De la misma manera, se refiere que la motivación forma parte de las actividades laborales, los cuales se realizan por un conjunto de energías que se generan en cada trabajador, para así producir la conducta respectiva en el trabajo (Muchinsky, 2007)

Asimismo, la motivación se refiere a la necesidad de encontrar satisfacción en una forma de conducta que tiene sus raíces en el inconsciente a través de una red de asociaciones con las experiencias satisfactorias con las que llegó a integrarse nuestra personalidad (MacClelland, 2015)

Motivación laboral

Se refiere al compromiso entre la institución y los trabajadores para obtener resultados buenos que produzcan beneficios en ambos lados. Pero, además, debe haber factores intrínsecos, los cuales se refieren a actividades que realizan cada trabajador, por su propia voluntad para conseguir las metas programadas y lograr la satisfacción de las necesidades que se presentaran. Pero también factores extrínsecos, los cuales son los impulsos que tiene el

trabajador por motivos externos. Es así que, la organización debería brindar facilidades y a la vez motivar a que los trabajadores cuenten con disposición en realizar y cumplir lo necesario para lograr las metas y objetivos tanto personales como de la organización (Gallardo, Espluga, & Triado, 2012).

Asimismo, la conducta motivada en el trabajo se puede identificar en dos grandes conjuntos de aspectos del trabajo que son motivadores de la conducta laboral, siendo recursos que puede utilizar la organización para motivar a sus trabajadores. Estos conjuntos son: los motivadores del entorno laboral y los motivadores del contenido del trabajo. Los primeros hacen referencia a las características del ambiente en donde tiene lugar la actividad laboral y son de naturaleza material y social. Por su parte, el contenido del trabajo, refiere a aquellos aspectos del trabajo relacionados directamente con la actividad requerida para su desempeño. Se trata del conjunto de atributos y características que posee la actividad del trabajo en sí misma (Khan, Riaz, & Rashid, 2011).

La motivación del trabajo es una combinación compleja de fuerzas psicológicas dentro de cada usuario, y en los trabajadores tiene un interés vital en tres elementos de ella:

Dirección y enfoque de la conducta (factores positivos son la confiabilidad, creatividad, sentido de ayuda, oportunidad; factores disfuncionales son los retrasos, ausentismo, retiro y bajo desempeño) (Newstrom, 2011).

Nivel del esfuerzo aportado (contraer compromiso pleno con la excelencia, en lugar de hacer apenas lo suficiente para salir adelante) (Newstrom, 2011).

Persistencia de la conducta (mantener repetidas veces el esfuerzo en contraste con su abandono prematuro) (Newstrom, 2011).

DIMENSIONES: Se considera a las siguientes:

Necesidad de logro: Se refiere a la necesidad de realizar actividades en un ambiente social, para buscar metas altas y conseguir la mayor satisfacción al conseguirlo (MacClelland, 2015)

Necesidad de poder: Se refiere a la necesidad interna del individuo para tener una respectiva conducta hacia un u otras personas e influir para lograr las metas en la institución. Su principal característica es la influencia a otras personas para que compartan los mismo pensamientos y metas en el trabajo (MacClelland, 2015)

Necesidad de afiliación: Se refiere a la necesidad de afectividad y esta implícitamente relacionada con la amistad. Se observa a través del trato afectivo con otras personas. Su característica es la satisfacción de ser aceptado, mantener una relación cálida con uno o mas personas (McClelland, 2015).

Es así que, un individuo es naturalmente un ser sociable, en su gran mayoría, siempre requieren de alguien para vivir o trabajar, pasan el mayor tiempo relacionándose con otras personas. Asimismo, cada persona nace dentro de una familia, escoge una religión, colabora y trabaja en equipo. La identidad de una persona se forja como otros lo vean y traten. Por lo anterior, y porque muchos gerentes y empleados pasan una cantidad considerable de tiempo interactuando con otras personas, una serie de competencias suele ser vital para cada persona dentro de una organización (Hellriegel & Slocum Jr, 2009)

Importancia de la motivación laboral en salud

La importancia de la motivación en los centros de trabajo radica en el incremento o disminución de la calidad, eficacia, eficiencia e igualdad de los servicios que brindan la institución a los usuarios, debido a que la motivación afecta de manera directa al desempeño de los trabajadores, interfiriendo a su vez en las metas programadas para el sector salud (MINSA, 2002)

Teorías sobre la motivacion

Barrientos (2005) refiere la teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow, la cual indica que resultarán más satisfactorios para los empleados aquellos puestos capaces de cubrir una mayor cantidad de necesidades. El nivel de jerarquía de necesidades está en función a los requerimientos de cada individuo.

Teoría del factor dual de Herzberg (1967) Se centra en el ámbito laboral, a través de encuestas observo que cuando las personas interrogadas se sentían bien en su trabajo, tendían a atribuir esta situación a ellos mismos, mencionando características o factores intrínsecos como: los logros, el reconocimiento, el trabajo mismo, la responsabilidad, los ascensos, etc. en cambio cuando se encontraban insatisfechos tendían a citar factores externos como las condiciones de trabajo, la política de la organización, las relaciones personales, etc. de este modo, comprobó que los factores que motivan al estar presentes, no son los mismos que los que desmotivan.

Satisfacción laboral

Es el sentimiento de cada trabajador hacia su centro de labores, reflejando en su puesto de trabajo sus experiencias tanto agradables como desagradables (Cavalcante Silva, 2004)

Además, se refiere a la actitud del trabajador que muestra en sus actividades diarias en su centro de labores, lo cual se demuestra en su desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que percibe, las políticas administrativas, relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo y jefes, condiciones físicas y materiales que facilitan su labor y el desempeño de éstas (Palma, 2006)

Pero, además, se define como la actitud del trabajador hacia su propio lugar de trabajo, la cual está en base a creencias y valores que el trabajador tiene. Todas esas actitudes son establecidas de manera conjunta por las características que se tiene del puesto como también por las percepciones que el trabajador tiene de lo que deberían ser (Márquez, 2002)

La multidimensionalidad de la satisfacción laboral queda reflejada en la mayoría de las teorías e instrumentos de medida. Así, en muchos de los cuestionarios utilizados para evaluarla se mide tanto satisfacción laboral extrínseca (satisfacción con las condiciones de trabajo) como satisfacción laboral intrínseca (satisfacción con el contenido del trabajo, es decir con el tipo de trabajo o con las tareas propias del puesto), y se obtiene una puntuación

específica para cada una de las dimensiones (satisfacción laboral extrínseca y satisfacción laboral intrínseca) y una puntuación global de la satisfacción laboral. Para el caso de la presente investigación el instrumento empleado permitió medir dicha dimensionalidad y el concepto de satisfacción laboral que el autor del cuestionario utiliza se corresponde a las perspectivas que en la literatura existe sobre dicho constructo.

Teorías de la Satisfacción

Teoría de Higiene - Motivacional. Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral. Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad) (Herzberg, 1968).

Teoría del Ajuste en el trabajo. Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador. De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados (Dawes, 2009).

Teoría de la discrepancia. Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral es el estado emocional placentero que resulta de la valoración del trabajo como

un medio para lograr o facilitar el logro de los valores laborales. Asimismo, la insatisfacción laboral es el estado emocional no placentero, resultante de la valoración del trabajo como frustrante o bloqueo de la consecución de los valores laborales. La satisfacción e insatisfacción laboral se derivan de la evaluación que hace el trabajador al contrastar sus valores con la percepción de lo que le ofrece el trabajo. En este sentido, se define el carácter dinámico de los valores que varían de persona a persona, así como la jerarquía de valores que cada individuo posee. Cada experiencia de satisfacción o insatisfacción laboral es el resultado de un juicio dual: el grado de la discrepancia valor-percepción y la importancia relativa del valor para el individuo (Locke, 1968).

DIMENSIONES: se considera a las siguientes:

Satisfacción de la tarea: Se refiere a la variedad del trabajo, las oportunidades de aprendizaje, la cantidad, la dificultad, las posibilidades de éxito o el control sobre los métodos (Cavalcante Silva, 2004).

Las condiciones del trabajo: Se refiere al horario, los periodos de descanso, el lugar de trabajo y los aspectos económicos (Cavalcante Silva, 2004)

Asimismo, se refiere a los materiales e infraestructura necesarios para desarrollar las labores diarias, considerando dentro de éstas al confort, comodidad, ventilación, iluminación, limpieza y orden en los centros laborales (Robbins & Judge, 2009)

Reconocimiento personal y/o social: Comprende elogios y críticas al trabajo realizado (Cavalcante Silva, 2004).

Beneficios económicos: Dentro de estas se consideran a los beneficios que brinda la institución a sus trabajadores, como el incremento del sueldo o la promoción en sus trabajos, con los cuales se logra la motivación y así la satisfacción laboral del personal, así como la adquisición de valores (Cavalcante Silva, 2004)

Asimismo, dentro de una organización deben existir los acuerdos de normas o reglamentos de la institución, los cuales están direccionados para la regulación laboral de los trabajadores, para así alcanzar las metas programadas, así también estas normas sirven como guías para cumplir y planificar las actividades (Marriner Tomey, 1996)

Importancia de la satisfacción laboral

Se tiene a los siguientes:

Cuando existe insatisfacción laboral, los trabajadores tienden a faltar a sus centros de labores o inclusive renuncian.

Los trabajadores con buena satisfacción laboral tienden a tener buena salud tanto en lo físico como en lo psicológico.

Un centro de labores con buena satisfacción laboral, tiene mayor productividad.

Una buena satisfacción laboral es causante de mejorar la calidad de vida de los trabajadores, pero no solo en el ámbito laboral sino también en el ámbito de familia y sociedad (Robbins & Judge, 2009)

Relación de la motivación con la satisfacción laboral

La comprensión de la motivación para trabajar permite explicar por qué la persona dirige sus fuerzas y su energía en un sentido determinado y manifiesta ciertas pautas de conducta y de reacción en el mundo laboral de la organización, aunque no se debe olvidar que, la motivación no es la única determinante del rendimiento laboral y de la conducta en el trabajo ya que existen otras variables como los esfuerzos, las aptitudes, las expectativas, los valores, y experiencias previas, correspondientes a características individuales, así como también hay una serie de variables de la organización (estructura, nivel, campo de acción, puesto de trabajo, tecnología, estilo de dirección y grupo de trabajo) que influyen sobre la conducta de búsqueda que muestra un individuo para conseguir el objetivo laboral y determinan la

cantidad de energía que una persona aplica en la consecución del rendimiento en el trabajo, lo que dará lugar por su parte a las recompensas y retribuciones financieras y no financieras esperadas, y finalmente a la satisfacción en el trabajo (Casas, 2002).

Existe una estrecha relación entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal de salud, ya que cuando existe insatisfacción en el personal, lo expresan con quejas a sus compañeros de trabajo, jefes o incluso a los usuarios, incluso otros hurtan los bienes de la institución o simplemente evaden responsabilidades (Ayala Atrian & Gutierrez Lopez, 2004)

El 50% del grado de satisfacción viene dado por la percepción sobre el trabajo y la unidad. Esto incluye: autonomía, responsabilidad de la supervisora, frecuencia de delegación de tareas inapropiadas por parte de los médicos, frecuencia de la comunicación con la supervisora, adecuación del tiempo asignado al desarrollo profesional, frecuencia de contacto social entre enfermeras fuera del horario de trabajo. La autonomía es el factor más importante (Moya Mier, 2011).

Le siguen en importancia las características individuales: edad, estado civil, primer trabajo como enfermera, tiempo trabajado.

Las características del trabajo como turno, salario, nivel de posición/ rango, y las horas extra, son las menos importantes. Las características estructurales (tipo de unidad, metodología enfermera, tamaño de la unidad, carga de trabajo) influyen, pero de manera poco significativa (Moya Mier, 2011).

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Qué relación existe entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017?

1.4.2. Problemas específicos

¿De qué manera la **necesidad de logro** se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017?

¿De qué manera la **necesidad de afiliación** se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017?

¿De qué manera la **necesidad de poder** se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017?

1.5. Justificación

Conveniencia: La investigación tiene conveniencia porque permitirá formular las medidas necesarias para incrementar la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud Ayacucho y así brindar una atención de calidad a los pacientes.

Relevancia social: La población en general serán los beneficiados con el presente trabajo de investigación, quien requieren el servicio y son atendidos por el personal de la Dirección Regional de Ayacucho.

Implicancias prácticas: Con la obtención de los resultados permitirá replantear estrategias para mejorar la motivación del personal y por ende la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional Ayacucho.

Valor teórico: Los profesionales de la salud que trabajan en instituciones dedicadas a prestar ayuda para la satisfacción de las necesidades de salud de las personas, ya sea en hospitales y clínicas, enfrentan múltiples problemas que derivan tanto de la atención directa al paciente, como de la administración y coordinación con el equipo de salud, por ello es importante conocer el nivel de motivación debido a su relación con el desempeño de sus funciones y/o tareas; asimismo es necesario identificar el nivel de satisfacción por su relación con la productividad y/o rendimiento del personal siendo considerado como un indicador de la calidad del funcionamiento de los

servicios internos y de mejora de la relación profesional/cliente. Lo cual redundará en la calidad de trabajo, equidad, eficacia y eficiencia de la atención prestada a los usuarios (Vasquez Sosa, 2006).

Utilidad metodológica: Con la investigación se generará instrumentos que podrán ser utilizadas en posteriores trabajos de investigación.

1.6. Hipótesis

1.6.1. General

Existe relación significativa entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

1.6.2. Específicos

Existe relación significativa entre la ***necesidad de logro*** y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

Existe relación significativa entre la ***necesidad de afiliación*** y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

Existe relación significativa entre la ***necesidad de poder*** y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. General

Analizar la relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

1.7.2. Específicos:

Determinar la relación entre la **necesidad de logro** y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

Determinar la relación entre la **necesidad de afiliación** y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

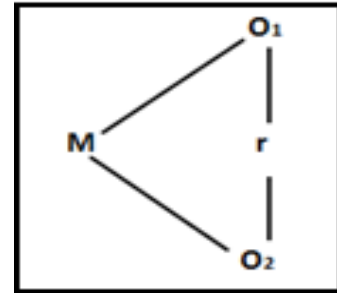
Determinar la relación entre la **necesidad de poder** y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

II. METODO

2.1. Diseño de investigación

Según Hernández (2003) fue descriptivo, porque describe las características del fenómeno o fenómenos en estudio.

Asimismo, es correlacional: porque busco relacionar las variables para luego ser analizadas (Hernández, 2003).



M = Muestra

O1 = Nivel de motivación

O2 = Satisfacción laboral

R = Correlación de las variables de estudio

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Identificación de variables

Variable 1: Motivación del personal.

Variable 2: Satisfacción laboral

2.2.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
VARIABLE 1 Nivel de Motivación	Se refiere a una parte de la psicología del ser humano que permite activar, orientar y mantener el comportamiento para cumplir metas (Muchinsky, 2007)	Se refiere a la parte motivacional del personal de salud para cumplir sus funciones dentro la Dirección Regional de Salud Ayacucho	Necesidad de logro	Deseo de alcanzar metas y objetivos	Ordinal Alto Medio Bajo
			Necesidad de afiliación	Deseo de relacionarse con otras personas	
			Necesidad de poder	Conseguir que otros se comporten de determinada manera.	
VARIABLE 2 Satisfacción laboral	Es el resultado de diferentes actitudes que tiene el trabajador hacia su centro de labores (como el jefe, los compañeros de trabajo, el sueldo, etc.) (Chiavenato, 2002)	Es el conjunto de actitudes que tienen los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho.	Satisfacción de la tarea	Motivacional o intrínseco	Ordinal Satisfacción alta Satisfacción media Satisfacción baja
			Condiciones de trabajo	Higiénico o extrínseco	
			Reconocimiento personal y/i social	Motivacional o intrínseco	
			Beneficios económicos	Higiénico o extrínseco	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población según (Abanto, 2016) es el conjunto de individuos que son parte y motivo de investigación, por lo que son los que proporcionan la información.

La población de estudio estuvo conformada por 80 trabajadores que laboran en la Dirección Regional de Salud Ayacucho, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1

Población de estudio conformada por trabajadores que laboran en la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2017

Personal	fi	f%
Profesionales de la salud	52	65.0
Administrativos	28	35.0
Total	80	100.0

Nota: N=80. Fuente: Cuadro de Asignación de Personal, 2017.

2.3.2. Muestra

La muestra según (Salazar, 2014) es una parte representativa de la población que asegura contar con las mismas características de toda la población, lo que permite realizar cálculos estadísticos para luego inferirlos a toda la población.

La muestra de estudio ha sido calculada utilizando la siguiente fórmula estadística:

$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$		
Marco muestral	N =	80
Alfa (Máximo error tipo I)	$\alpha =$	0.050
Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2 =$	0.975
Z de (1- $\alpha/2$)	Z (1- $\alpha/2$) =	1.960
Probabilidad de éxito	p =	0.500
Complemento de p	q =	0.500
Precisión	d =	0.050
Tamaño de la muestra	n =	66.35

El tamaño de la muestra es igual a 66 unidades de estudio, según el registro de la fórmula utilizada. En ese sentido, la muestra ha sido distribuida de la siguiente manera:

Tabla 2

Muestra de estudio conformada por trabajadores que laboran en la Dirección Regional de Salud Ayacucho, 2017

Personal	fi	f%
Profesionales de la salud	43	65.0
Administrativos	23	35.0
Total	66	100.0

Nota: n=66. Fuente: Cuadro de Asignación de Personal, 2017.

2.3.3. Muestreo

El muestreo según (Orellana, 2015) son las técnicas y procedimientos que se utilizan para identificar a cada uno de las unidades de estudio que conforman la muestra, en ese sentido y teniendo como base que el estudio desarrollado pertenece al nivel relacional se ha utilizado el muestreo al azar probabilístico,

a fin de asegurar el cálculo de la asociación entre las variables y las dimensiones.

2.3.4. Criterios de selección

Los criterios de selección de las unidades que conforman la muestra, consideraron dos criterios:

Criterio de inclusión:

Pertenece a la muestra todos los trabajadores que vienen laborando por más de 2 años en la institución, ya que ello asegura que tienen conocimiento objetivo sobre el nivel de satisfacción y nivel de motivación.

Criterio de exclusión:

Los trabajadores que en alguna medida se mostraron reticentes para responder los cuestionarios fueron excluidos de la muestra, además no se consideró a trabajadores que recién vienen laborando en la institución.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Las técnicas son procedimientos sistematizados que permitan al investigador el acopio de datos en función a los objetivos de la investigación. (Abanto, 2016).

La técnica utilizada para el recojo de información para las dos variables es la encuesta, la misma que nos ha permitido contextualizar la información recabada, para contrastarlos en la discusión de resultados.

2.4.2. Instrumentos

El instrumento es un medio físico que se elabora en función a las necesidades investigativas y permite el registro de datos evidenciados en la técnica. (Orellana, 2015).

Los instrumentos elaborados en función a las dimensiones y los indicadores fueron el cuestionario de información, lo que nos ha proporcionado información sustancial para conocer las características de cómo se presentan las variables en el área de estudio.

Ficha técnica de Motivación

INSTRUMENTO	Cuestionario de Motivación
Autor	Escala de Motivación de Steers R y Braunstein D
Adecuación	Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2010, Chang, A. y Leyquium Navarro Vallejos.
País de origen	México 1976
Objetivo	Establecer la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2017.
Dimensiones	Necesidad de logro, poder y afiliación
Duración	10 minutos
Prueba de Validez	Los instrumentos fueron sometidos al criterio de jueces para validar contenido, sometiéndose ambas a una aplicación piloto para establecer la discriminación de los ítems.
Índice de fiabilidad	Las correlaciones positivas evidenciaron la confiabilidad de los resultados.
Escala de medición	Definitivamente no con un puntaje de 1, probablemente no puntaje de 2, indeciso 3, posiblemente si 4, definitivamente si 5.

Ficha Técnica-Satisfacción laboral

INSTRUMENTO	Cuestionario de Satisfacción laboral
Autor	Escala de Opiniones SL-SPC
Adecuación	Pontificia Universidad Católica del Perú 2012, Salazar, R. y Leyquium Navarro Vallejos.
País de origen	EE.UU 1999
Objetivo	Establecer la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2017.
Dimensiones	Satisfacción de la tarea, condiciones del trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios.
Duración	20 minutos
Prueba de Validez	Este instrumento demostró su validez a través de un estudio acerca de la satisfacción laboral en 1,058 trabajadores con dependencia laboral en Lima Metropolitana, en el que obtuvo resultados confiables
Índice de fiabilidad	Los valores de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach fueron aceptables.
Escala de medición	Totalmente de acuerdo con valoración (positivo 5 y negativo 1), de acuerdo (positivo 4 y negativo 2), indeciso (positivo 3 y negativo 3), en desacuerdo ((positivo 2 y negativo 4), totalmente en desacuerdo (positivo 1y negativo 5).

2.4.3. Validez

La validez según (Corrales, 2015) es la característica intrínseca que posee todo instrumento para alcanzar los objetivos previstos, puede ser resumida con el término “mide lo que tiene que medir”.

La prueba de validez utilizado para evaluar los instrumentos fue a través del cálculo de la R de Pearson, que conjuntamente con los cálculos de variabilidad han logrado asegurar que cada uno de los ítems superen el valor de 0,21, asegurando de esta manera la validez de los instrumentos.

2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad es la propiedad que tienen el instrumento para registrar resultados parecidos en varias aplicaciones en contextos similares a la población de estudio. (Abanto, 2016).

Para el caso de nuestro estudio se calculó el estadígrafo Alpha de Cronbach, para las dos variables, la misma que registró valores superiores a 0,81, asegurando la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.

2.5. Métodos de análisis de datos

El proceso de análisis de datos demandó el uso de técnicas y herramientas estadísticas, así como la elaboración de tablas, las mismas que permitieron la organización y presentación de los datos.

Los datos acopiados fueron ingresados al software estadístico SPSS, recursos informáticos que nos ha permitido elaborar tablas y realizar los cálculos estadísticos necesarios en la presentación de los datos y el análisis inferencial.

2.6. Aspectos éticos

Para la recolección de datos se respetó el principio de la privacidad de la información de los trabajadores encuestados, esto para mantener el equilibrio en el centro de trabajo, así como la cooperación y compañerismo y no fomentar en los trabajadores la desunión, la misma que perjudicaría el buen funcionamiento y crecimiento de la institución.

Se solicitó la autorización respectiva a los funcionarios responsables de dirigir la institución, gracias a la cual se ha recibido la colaboración de todos los trabajadores de la sede tomada como área de estudio.

III. RESULTADOS

3.1. A nivel descriptivo

Tabla 3

Resultados del contraste entre nivel de motivación y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017

Valores	Satisfacción laboral			Total		
	Satisfacción	Satisfacción	Satisfacción			
	baja	media	alta			
Nivel motivación	Bajo	Recuento	6	6	1	13
		% del total	9,1%	9,1%	1,5%	19,7%
	Medio	Recuento	6	36	1	43
		% del total	9,1%	54,5%	1,5%	65,2%
	Alto	Recuento	1	0	9	10
		% del total	1,5%	0,0%	13,6%	15,2%
Total		Recuento	13	42	11	66
		% del total	19,7%	63,6%	16,7%	100,0%

Nota: n=66. Fuente: Cuestionario que mide nivel de motivación y satisfacción laboral

La tabla 3 nos permite observar que el 65,2% (43) de encuestados considera en el nivel medio la motivación, mientras que el 19,7% (13) ubica su valoración en el nivel bajo; por otra parte, podemos notar que, respecto a la satisfacción laboral, el 63,6% (42) se ubica su opinión en la valoración satisfacción media, mientras que el 19,7% (13) se ubica en la valoración satisfacción baja.

Los niveles tanto de satisfacción laboral y motivación depende de muchos factores, tales como el clima institucional, los niveles de compromiso e identificación con la institución, etc., en ese sentido inferimos que la mayoría de los trabajadores considera estas dos variables en el nivel medio, por lo que consideramos que existen dificultades respecto a la satisfacción que sienten los trabajadores en el trabajo encomendado, y es preocupante porque se trata de una entidad que presta los servicios de salud a la población, por lo que urge la necesidad de implementar estrategias para mejorar este aspecto.

Tabla 4

Resultados del contraste entre necesidad de logro y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017

Valores	Satisfacción laboral			Total		
	Satisfacción	Satisfacción	Satisfacción			
	baja	media	alta			
Necesidad de logro	Bajo	Recuento	10	4	1	15
		% del total	15,2%	6,1%	1,5%	22,7%
	Medio	Recuento	2	36	0	38
		% del total	3,0%	54,5%	0,0%	57,6%
	Alto	Recuento	1	2	10	13
		% del total	1,5%	3,0%	15,2%	19,7%
Total	Recuento	13	42	11	66	
	% del total	19,7%	63,6%	16,7%	100,0%	

Nota: n=66. Fuente: Cuestionario que mide nivel de motivación y satisfacción laboral

La tabla 4 nos permite observar que el 57,6% (38) de encuestados considera en el nivel medio la necesidad de logro, mientras que el 22,7% (15) ubica su valoración en el nivel bajo; por otra parte, podemos notar que, respecto a la satisfacción laboral, el 63,6% (42) se ubica su opinión en la valoración satisfacción media, mientras que el 19,7% (13) se ubica en la valoración satisfacción baja.

La necesidad de logro que posee el trabajador tiene que ver con la satisfacción de lograr alcanzar las metas y objetivos a nivel profesional, lo que según los resultados no alcanzan a satisfacer las expectativas de los trabajadores, perjudicando o influyendo en los niveles de motivación y la insatisfacción de algunos servidores de la entidad tomada como área de estudio.

Tabla 5

Resultados del contraste entre necesidad de afiliación y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017

Valores	Satisfacción laboral			Total		
	Satisfacción	Satisfacción	Satisfacción			
	baja	media	alta			
Necesidad de afiliación	Bajo	Recuento	9	13	0	22
		% del total	13,6%	19,7%	0,0%	33,3%
	Medio	Recuento	2	28	0	30
		% del total	3,0%	42,4%	0,0%	45,5%
	Alto	Recuento	2	1	11	14
		% del total	3,0%	1,5%	16,7%	21,2%
Total	Recuento	13	42	11	66	
	% del total	19,7%	63,6%	16,7%	100,0%	

Nota: n=66. Fuente: Cuestionario que mide nivel de motivación y satisfacción laboral

La tabla 5 nos permite observar que el 45,5% (30) de encuestados considera en el nivel medio la necesidad de afiliación, mientras que el 33,3% (22) ubica su valoración en el nivel bajo; por otra parte, podemos notar que, respecto a la satisfacción laboral, el 63,6% (42) se ubica su opinión en la valoración satisfacción media, mientras que el 19,7% (13) se ubica en la valoración satisfacción baja.

La necesidad de afiliación está directamente relacionado con los niveles de compromiso e identificación que tienen los trabajadores con el logro de los objetivos institucionales, toda vez que el centro de labores representa un espacios importante en el desarrollo personal, profesional y familiar de las personas, por lo que existe la necesidad de incrementar o desarrollar actividades académicas, culturales y recreativas, que permita la interrelación más frecuente y estrecha entre todos los trabajadores, lo que permitiría en cierta medida la satisfacción de las necesidades de afiliación del trabajador con la institución.

Tabla 6

Resultados del contraste entre necesidad de poder y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017

Valores			Satisfacción laboral			Total
			Satisfacción baja	Satisfacción media	Satisfacción alta	
Necesidad de poder	Bajo	Recuento	5	3	0	8
		% del total	7,6%	4,5%	0,0%	12,1%
	Medio	Recuento	6	33	0	39
		% del total	9,1%	50,0%	0,0%	59,1%
	Alto	Recuento	2	6	11	19
		% del total	3,0%	9,1%	16,7%	28,8%
Total	Recuento	13	42	11	66	
	% del total	19,7%	63,6%	16,7%	100,0%	

Nota: n=66. Fuente: Cuestionario que mide nivel de motivación y satisfacción laboral

La tabla 6 nos permite observar que el 59,1% (39) de encuestados considera en el nivel medio la necesidad de poder, mientras que el 12,1% (8) ubica su valoración en el nivel bajo; por otra parte, podemos notar que, respecto a la satisfacción laboral, el 63,6% (42) se ubica su opinión en la valoración satisfacción media, mientras que el 19,7% (13) se ubica en la valoración satisfacción baja.

La necesidad de poder no se refiere a la obsesiva tendencia de alcanzar las metas y los objetivos personales y profesionales perjudicando el desarrollo personal de los demás trabajadores, sino a la necesidad de sentirse valioso dentro de la institución, es decir el reconocimiento de parte de la entidad al trabajo que realiza el personal, lo que mejora los niveles de motivación y de satisfacción laboral.

3.2. A nivel inferencial

Tabla 7

Resultados de la prueba de normalidad

Valores	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Necesidad de logro	,291	66	,000
Necesidad de afiliación	,232	66	,000
Necesidad de poder	,318	66	,000
Satisfacción laboral	,323	66	,000
Nivel de motivación	,334	66	,000

Nota: n=66. Nivel de significancia (α)=0,05; p_valor=0,000

La tabla 7 nos permite observar que el valor de la probabilidad es igual a 0,000 en todos los casos, lo que significa que los datos no logran configurar la curva normal, en ese sentido, ha sido necesario elegir un estadígrafo no paramétrico para calcular la intensidad y dirección de la asociación entre las variables satisfacción laboral y nivel de motivación, así como las relaciones entre las dimensiones.

Las variables y las dimensiones tienen como escala de medición el tipo ordinal, por tanto, en base al objetivo de la investigación y los resultados obtenidos en la prueba de normalidad se eligió el estadígrafo denominado tau_B de Kendall.

3.2.1. Prueba de hipótesis

3.2.1.1. Para la hipótesis general

Hipótesis de investigación (Hi)

Existe relación significativa entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación significativa entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

Tabla 8

Resultados del contraste entre nivel de motivación y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

Valores		Satisfacción laboral	Nivel motivación	
Tau_b de	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,522**
Kendall	laboral	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Nivel	Coeficiente de correlación	,522**	1,000
	motivación	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

Nota: n=66. Fuente: instrumentos de medición; nivel de significancia (α)=0,05; p_valor=0,000

Como podemos apreciar el valor de tau_B=0,522, lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa moderada, y al ser el p_valor=0,000 que resulta ser menor al nivel de significancia α =0,05 se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% podemos afirmar que, existe relación significativa entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

3.2.1.2. Para la hipótesis específica 1

Hipótesis de investigación (Hi)

Existe relación significativa entre la **necesidad de logro** y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación significativa entre la **necesidad de logro** y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

Tabla 9

Resultados del contraste entre la **necesidad de logro** y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

Valores		Satisfacción laboral	Necesidad de logro	
Tau_b de Kendall	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,677*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Necesidad de logro	Coeficiente de correlación	,677*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

Nota: n=66. Fuente: instrumentos de medición; nivel de significancia (α)=0,05; p_valor=0,000

Como podemos apreciar el valor de tau_B=0,677, lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa alta, y al ser el p_valor=0,000 que resulta ser menor al nivel de significancia α =0,05 se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% podemos afirmar que, existe relación significativa entre la necesidad de logro y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

3.2.1.3. Para la hipótesis específica 2

Hipótesis de investigación (Hi)

Existe relación significativa entre la **necesidad de afiliación** y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación significativa entre la **necesidad de afiliación** y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

Tabla 10

Resultados del contraste entre la **necesidad de afiliación** y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

Valores		Satisfacción laboral	Necesidad de afiliación	
Tau_b de	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,575*
Kendall	laboral	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Necesidad de afiliación	Coeficiente de correlación	,575*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

Nota: n=66. Fuente: instrumentos de medición; nivel de significancia (α)=0,05; p_valor=0,000

Como podemos apreciar el valor de tau_B=0,575, lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa moderada, y al ser el p_valor=0,000 que resulta ser menor al nivel de significancia α =0,05 se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% podemos afirmar que, existe relación significativa entre la **necesidad de afiliación** y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

3.2.1.4. Para la hipótesis específica 3

Hipótesis de investigación (Hi)

Existe relación significativa entre la **necesidad de poder** y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

Hipótesis nula (Ho)

No existe relación significativa entre la **necesidad de poder** y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

Tabla 11

Resultados del contraste entre la **necesidad de poder** y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

Valores		Satisfacción laboral	Necesidad de poder
Tau_b de Kendall	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,559*
		N	66
	Necesidad de poder	Coeficiente de correlación	,559*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	66

Nota: n=66. Fuente: instrumentos de medición; nivel de significancia (α)=0,05; p_valor=0,000

Como podemos apreciar el valor de tau_B=0,559, lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa moderada, y al ser el p_valor=0,000 que resulta ser menor al nivel de significancia α =0,05 se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula, por tanto, con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% podemos afirmar que, existe relación significativa entre la necesidad de poder y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.

IV. DISCUSSION

Los niveles de motivación en el centro de labores es un elemento esencial para mejorar la productividad y la competitividad de la organización, porque los factores que permiten que una institución sea eficiente y eficaz justamente están relacionados al estado de ánimo y al nivel de satisfacción que posee el trabajador respecto al trabajo que realiza, la misma que condiciona determinadamente los niveles de compromiso e identificación con el logro de los objetivos institucionales.

La tabla 3 nos permite observar que el 65,2% (43) de encuestados considera en el nivel medio la motivación, mientras que el 19,7% (13) ubica su valoración en el nivel bajo; por otra parte, podemos notar que, respecto a la satisfacción laboral, el 63,6% (42) se ubica su opinión en la valoración satisfacción media, mientras que el 19,7% (13) se ubica en la valoración satisfacción baja.

En su investigación, Marin (2017), obtuvo que la mayor proporción del personal se encontraba medianamente motivado (49.3%), seguido por el grupo de altamente motivado (25.7%) y bajamente motivado (25.0%). Asimismo halló medianamente satisfecho (56.6%), seguido por el grupo de bajamente satisfecho (24.3%) y altamente satisfecho (19.1%).

Según Flores (2004), refiere que el puntaje máximo más bajo entre los que llevaban más de 30 años trabajando en la institución, hecho que se explicó por la rutina y por los varios años de trabajo en la misma institución, la prioridad ya no se vincula al ambiente laboral, sobre todo en las instituciones donde no se generan cambios periódicamente y donde aún no se aplican políticas dirigidas al desarrollo continuo de los recursos humanos.

En cambio, Chang (2010) en su investigación, encontró que el 95.2% de médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza tuvo una motivación alta mientras que 4.8% tuvo una motivación media y ninguno tuvo motivación baja. Es evidente que estos resultados discrepan y probablemente se debe a que la medición de la variable se hizo con otro instrumento y los participantes del estudio eran sólo personal médico.

La tabla 4 nos permite observar que el 57,6% (38) de encuestados considera en el nivel medio la necesidad de logro, mientras que el 22,7% (15) ubica su

valoración en el nivel bajo; por otra parte, podemos notar que, respecto a la satisfacción laboral, el 63,6% (42) se ubica su opinión en la valoración satisfacción media, mientras que el 19,7% (13) se ubica en la valoración satisfacción baja.

Según Chang (2010), refiere que de otro modo, la motivación del personal, después de 1 años de servicio, tienen derecho a algunos beneficios laborales, como una bonificación adicional por el día de la madre o del padre, fiestas patrias y navidad, así como quince días de vacaciones al año, la cual motiva a ejercer tareas de manera más adecuada.

Asimismo, Palma (1999), señala que el mínimo más bajo en el grado de motivación laboral, fue encontrado entre los que tienen menos de un año en la institución.

La tabla 5 nos permite observar que el 45,5% (30) de encuestados considera en el nivel medio la necesidad de afiliación, mientras que el 33,3% (22) ubica su valoración en el nivel bajo; por otra parte, podemos notar que, respecto a la satisfacción laboral, el 63,6% (42) se ubica su opinión en la valoración satisfacción media, mientras que el 19,7% (13) se ubica en la valoración satisfacción baja.

Según Alfaro (2012), refiere que la existencia de un menor porcentaje en su satisfacción por el factor Reconocimiento Personal y/o Social, se debe a que en una institución, los trabajadores no reciben el reconocimiento esperado de sus compañeros y/o jefes.

Palma (1999), en su investigación halló que, el personal de salud que labora en el Departamento de Ginecología y Obstetricia tiene una satisfacción regular (78,75%). La dimensión que menos generó menos satisfacción al personal de salud fueron las condiciones físicas y materiales (alta insatisfacción y parcial insatisfacción 63.0% y 75.0%). La dimensión que mayormente produjo satisfacción al personal de salud fue el desarrollo personal (parcial satisfacción y alta satisfacción 42,50).

La tabla 6 nos permite observar que el 59,1% (39) de encuestados considera en el nivel medio la necesidad de poder, mientras que el 12,1% (8) ubica su valoración en el nivel bajo; por otra parte, podemos notar que, respecto a la

satisfacción laboral, el 63,6% (42) se ubica su opinión en la valoración satisfacción media, mientras que el 19,7% (13) se ubica en la valoración satisfacción baja.

Según Naylin (1994), refiere que ésta desproporción de necesidades predominantes permite explicar por qué se viene observando en los últimos tiempos, que cada quien se preocupa por alcanzar sus metas individuales, (capacitaciones, entrenamientos, funciones comerciales, administrativas o gerenciales, entre otras), anteponiendo “sus intereses” a los intereses del grupo y al alcance de los objetivos institucionales.

Según Marin (2017), en su investigación halló el componente con mayor promedio fue Relación Personal (4.32), mientras que los componentes con menor promedio fueron Presión en el trabajo (2.72) y Distensión en el trabajo (3.15).

Alfaro (2012) en su investigación refiere que el factor Beneficios Económicos (una retribución extrínseca) fue el de menor importancia, pero obtiene uno de los mayores porcentajes del nivel de satisfacción laboral. Esto significa que se encuentran satisfechos con el nivel actual y no esperan grandes cambios al respecto.

Naylin (1994), menciona que la información obtenida sirvió para reconocer que, si se quiere motivar al personal, es necesario generar estrategias que satisfagan la necesidad de logro, encontrada altamente predominante, más que otras necesidades que no son aspiraciones de la mayoría.

Según Chang (2010), en su investigación pudo apreciar claramente y por amplia diferencia, que el logro fue la necesidad que imperó (75.0%), seguida por la de afiliación (14.0%) y poder (11.0%). Esto no se traduce en mejores resultados; sino por el contrario, existe descontento, aislamiento, incumplimiento de horarios, realización del “mínimo esfuerzo”, falta de compromiso y poco cumplimiento de las metas institucionales; ya que para ello se requiere un complemento de necesidades entre los integrantes de la institución.

Weisinger (1998), refiere que la heterogeneidad de la necesidad de poder en los grupos ocupacionales, se considera cuando se desean realizar actividades que satisfagan la necesidad de poder, ya que existen un buen número de integrantes

que no se sentirán interesados en ellas. Asimismo, refiere que es útil recordar que en toda institución es muy importante que existan equitativamente, los 3 tipos de necesidades entre sus integrantes, si se desea alcanzar un complemento laboral y desarrollar el trabajo de manera más eficiente.

Según Bellows (2001) refiere que, en cuanto a la necesidad de afiliación, se pudo observar una media y moda más altas en quienes tenían más años de servicio en una institución; hallazgo probablemente debido a que luego de tantos años laborando con las mismas personas, es inevitable que surjan lazos filiales entre sus integrantes. Sin embargo, los resultados encontrados demuestran claramente una gran desproporción entre las necesidades predominantes del personal, hecho que resulta amenazador porque si casi todos están orientados a satisfacer un solo tipo de necesidad, se genera, por un lado, mayor rivalidad; y por otro, se descuidan otras necesidades institucionales que no son cubiertas por el personal al no ser consideradas como prioritarias para la gran mayoría. Lo señalado dificulta la articulación entre las partes y el trabajo en equipo.

V. CONCLUSIONES

1. Con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% podemos afirmar que, existe relación significativa entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017, en razón de que el valor de $\tau_B=0,522$, lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa moderada, y al ser el $p_valor=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. (Tabla 8)
2. Con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% podemos afirmar que, existe relación significativa entre la necesidad de logro y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017, en razón de que el valor de $\tau_B=0,677$, lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa alta, y al ser el $p_valor=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. (Tabla 9)
3. Con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% podemos afirmar que, existe relación significativa entre la necesidad de afiliación y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017, en razón de que el valor de $\tau_B=0,575$, lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa moderada, y al ser el $p_valor=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. (Tabla 10)
4. Con un nivel de significancia del 5% y un intervalo de confianza del 95% podemos afirmar que, existe relación significativa entre la necesidad de poder y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 201, en razón de que el valor de $\tau_B=0,559$, lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa moderada, y al ser el $p_valor=0,000$ que resulta ser menor al nivel de significancia $\alpha=0,05$ se asume la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula. (Tabla 11)

VI. RECOMENDACIONES

1. Promover la participación activa de todos los trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho en actividades intra y extra asistenciales de la institución.
2. Satisfacer la necesidad predominante de logro, generando acciones que permitan utilizarla como una valiosa herramienta para alcanzar los objetivos institucionales con mayor eficiencia.
3. Valorar y reconocer a los profesionales con más tiempo de servicio, recordando que ellos muestran el mismo alto grado de motivación que los profesionales jóvenes.
4. Crear programas orientados a incrementar la motivación del personal contratado por locación de servicios, fundamentalmente en base a la satisfacción de necesidades de logro y poder.
5. Motivar al personal de cada grupo ocupacional, con acciones directas de acuerdo a sus necesidades predominantes.
6. Satisfacer la elevada necesidad de logro encontrada, con programas de capacitación, docencia, investigaciones, proyectos de inversión, etc.; como recompensa a quien “produce más”, “cumple mejor”, “es más puntual”, “brinda atención de mejor calidad”, etc.
7. Emplear los resultados de la investigación para entender el comportamiento de los trabajadores de la Dirección Regional de salud Ayacucho.

VII. REFERENCIAS

Abanto, W. (2016). Guía para el desarrollo de proyecto de tesis. Trujillo: UCV.

Ayala Atrian, S., & Gutierrez Lopez, M. (2004). Desempeño profesional de los egresados de las escuelas de enfermería. Mexico: IMSS.

Calle Perales, D. A., & Gálvez Díaz, E. G. (2017). Relacion entre la motivacion y satisfaccion laboral con la calidad de atencion en un Hospital Docente. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.

Casas Anguita, J., & Repullo Labrador, J. (2003). La encuesta como tecnica de investigacion: elaboracion de cuestionarios. España: Elsevier.

Casas, J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. Mexico: Revista de administración sanitaria.

Cavalcante Silva, J. J. (2004). Programa de Doctorado y procesos de innovacion educativa. Brasil: Tesis doctoral.

Chang, A. (2010). Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Chiavenato, I. (2002). Administración de recursos humanos. Colombia: Mc Graw Hill. 5ª. Edicion.

Chullo Huallpa, C. (2014). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Tambopata. Madre de Dios: Universidad Alas Peruanas.

Cifuentes Rodriguez, J. E. (2012). Satisfaccion laboral en enfermeria en una institucion de salud de cuarto nivel de atencion. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

Corrales, J. (2015). Estrategias investigativas en ciencias empresariales. Lima: San Marcos.

Dawes, R. (2009). Teoría del ajuste de trabajo. Londres: Universidad de Londres.

Gallardo, E., Espluga, C., & Triado, X. (2012). ¿Qué debemos saber sobre la motivación laboral? Mexico: Dialnet.

Garcia Ramos, M., Lujan Lopez, M. E., & Martinez Corona, M. D. (2007). Satisfaccion laboral del personal de salud. Mexico: Revista de enfermeria.

Gutiérrez León, W. A. (2013). Motivacion y satisfaccion laboral de los trabajadores. Lima: Pontificia Universidad Catolica del Perú.

Hellriegel, D., & Slocum Jr, J. (2009). Comportamiento organizacional. Mexico: Cengage Learning.

Hernández Zavala, M., Nava Galán, G., & Pérez López, M. T. (2012). Satisfaccion laboral del profesiona de enfermeria en cuatro instituciones de salud. Lima: Enfermeria Universitaria.

Herzberg, F. (1968). ¿Cómo motivar a los empleados? EE.UU: Harvard Business Review.

Khan, N., Riaz, A., & Rashid, M. (2011). El impacto del contenido del trabajo. EE.UU.

Locke, E. (1968). ¿Qué es un trabajo satisfactorio? California: American Psychological Association Convention.

MacClelland, D. (2015). La motivacion de logro, poder y afiliacion. Mexico: Intermanagement.

Marin Samanez , H. S., & Dorila Pla, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Márquez, M. (2002). Satisfacción Laboral. España: Giostiopolis.

Marriner Tomey, A. (1996). Administracion y liderazgo en enfermeria. España: Mosby.

Martin Gonzales, S. O. (2001). Comportamiento organizacional: un enfoque latinoamericano. Mexico: Continental.

Medina Aguerrebere, P. (2013). Marca y comunicacion empresarial. España: Universitat Oberta de Catalunya.

Mendoza Cataño, C., & Maritza Pérez, A. (2008). Relacion entre la motivacion y satisfaccion laboral de los empleados de empresas prestadoras de salud. Colombia: Forum Humanes.

MINSA. (2002). Encuesta de satisfaccion del personal de salud. Lima: Direccion General de Salud de las Personas.

Moya Mier, S. (2011). Motivacion y satisfaccion de los trabajadores de enfermeria. España: Universidad de Cantabria.

Muchinsky, P. (2007). Psicología Aplicada en el Trabajo. Mexico DF: Copy Right.

Newstrom, J. W. (2011). Comportamiento humano en el trabajo. Mexico: McGraw-Hill.

Orellana, M. (2015). Investigación científica en el enfoque cuantitativo. Lima: UNMSM.

Palma, S. (2006). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores. Lima: Universidad Ricardo Palma.

Pavón León, P., Gogeochea Trejo, M. D., Blázquez Morales, M. S., & Blázquez Domínguez, C. R. (2011). Satisfacción del personal de salud en un hospital universitario. Mexico: Revistas científicas de America Latina.

Perrow, C. (1991). Sociología de las organizaciones. Mexico: McGraw Hill.

Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones. Mexico: Pearson Educacion.

Salazar, M. (2014). Elaboración de estudios de investigación en las ciencias de la salud. Lima: San Marcos.

Talent, S. (2015). Innovating in talent communication. Barcelona: Custommedia.

Toribio Gavidia, C. M. (2016). Influencia de la motivacion en la satisfaccion laboral de trabajadores de una municipalidad. Trujillo: Universidad Privada del Norte.

Vasquez Sosa, S. M. (2006). Nivel de motivacion y su relacion con la satisfaccion laboral del profesional de enfermeria en el Hospital nacional Arzobispo Loayza. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Villar De Meza, Z. Z. (2016). Relación entre la motivación laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de la gerencia regional de salud. Arequipa: Universidad Alas Peruanas.

Zelada Rosales, V. P. (2014). Nivel de satisfaccion laboral del personal asistencial del C.S. Conde de la Vega Baja. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Zusan Natali, C. B. (2016). Calidad de vida profesional y satisfaccion laboral en enfermeras del Hospital de Apoyo Jesus Nazareno. Ayacucho: Universidad Alas Peruanas.

ANEXOS

ANEXO
ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS
ACADEMICOS DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

Yo, Mg. Maritza Rodríguez Lizana, docente de la experiencia curricular de Maestría en Gestión de Servicios de Salud, del ciclo IV y revisor del trabajo académico titulado:

“Nivel de motivación y satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2017”.

De la estudiante Leyquium Ronnie Navarro Vallejos, he constatado por medio del uso de la herramienta Turnitin lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 22%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad Cesar Vallejo.

Ayacucho, enero del 2018

Mg. Maritza Rodríguez Lizana
Docente de la Maestría en Gestión de Servicios de Salud
DNI: 28276072

ANEXO

DECLARACION JURADA

Yo, Leyquium Ronnie Navarro Vallejos, estudiante de la Escuela de post grado Maestría en Gestion de Servicios de Salud, de la Universidad Cesar Vallejo, sede filial Ayacucho; declaro que el trabajo académico titulado “Nivel de motivación y satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2017”.

Presentada en 65 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gerencia de Servicios de Salud, es de mi autoría.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado, completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de mi trabajo puede ser revisado electrónicamente e búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Ayacucho, enero del 2018

Leyquium Ronnie Navarro Vallejos

DNI N° 46149969

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Nivel de motivación y satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2017

Autora: Br. Leyquium Ronnie Navarro Vallejos

Asesora: Mg. Maritza Rodríguez Lizana

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>General</p> <p>¿Qué relación existe entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017?</p> <p>Específicos</p> <p>¿De qué manera la necesidad de logro se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017?</p> <p>¿De qué manera la necesidad de afiliación se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017?</p> <p>¿De qué manera la necesidad de poder se</p>	<p>General</p> <p>Analizar la relación entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.</p> <p>Específicos:</p> <p>Determinar la relación entre la necesidad de logro y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.</p> <p>Determinar la relación entre la necesidad de afiliación y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.</p> <p>Determinar la relación entre la necesidad de poder y la</p>	<p>General</p> <p>Existe relación significativa entre el nivel de motivación y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.</p> <p>Específicos</p> <p>Existe relación significativa entre la necesidad de logro y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.</p> <p>Existe relación significativa entre la necesidad de afiliación y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.</p> <p>•Existe relación significativa entre la</p>	<p>Variable 1 Nivel de motivación</p> <p>Dimensiones: - Logro. - Poder. - Afiliación.</p> <p>Variable 2 Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones: - Satisfacción de tarea. - Condiciones del trabajo - Reconocimiento personal y/o social. - Beneficios económicos.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo, porque siguen un patrón predecible y estructurado (el proceso). En una investigación cuantitativa se pretende generalizar los resultados encontrados en un grupo o segmento (muestra) a una colectividad mayor (universo o población)</p> <p>Tipo: No experimental,</p> <p>Nivel: Aplicada</p> <p>Diseño: descriptivo, correlacional.</p> <p>Población: 80 trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho</p> <p>Muestra: 66 trabajadores de la Dirección Regional de Salud Ayacucho</p> <p>Tipo de muestra: probabilístico</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</p>

<p>relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017?</p>	<p>satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.</p>	<p>necesidad de poder y la satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud de Ayacucho, 2017.</p>		<p>Técnica: será la encuesta. Instrumento: el cuestionario Método de análisis de datos: Los datos serán procesados empleando el paquete estadístico SSPS versión 23.0.</p>
--	---	---	--	---

ANEXO
CUESTIONARIO

Estimado(a) sr. (a), srta:

Para esta investigación utilizaremos el presente cuestionario, en la cual se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a sus actividades en la misma. Le agradecemos que responda marcando con un aspa el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala, ya que todas son opiniones.

Por ello le solicitamos y agradecemos su participación

Instrucciones:

Deberá marcar con una (X) a los enunciados de acuerdo crea Ud. conveniente.

CUESTIONARIO PARA DETERMINAR EL NIVEL DE MOTIVACION

Definitivamente no	Probablemente no	Indeciso	Posiblemente si	Definitivamente si
1	2	3	4	5

ITEMS	DN	PN	I	PS	DS
LOGRO					
1. Intento mejorar mi desempeño laboral					
2. Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes.					
3. Me gusta ser programado(a) en tareas complejas.					
4. Me gusta fijar y alcanzar metas realistas.					
5. Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil.					
AFILIACIÓN					
6. A menudo me encuentro hablando con otras personas del hospital sobre temas que no forman parte del trabajo.					
7. Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en el hospital.					

8. Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros(as) de trabajo					
9. Me gusta pertenecer a los grupos y organizaciones					
10. Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo(a)					
PODER					
11. Me gusta trabajar en competición y ganar.					
12. Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión.					
13. Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo					
14. Me gusta influenciar a la gente para conseguir mi objetivo.					
15. Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean.					

Puntaje:

Motivación Baja : 1 – 25 puntos

Motivación Media : 26 – 50 puntos

Motivación Alta : 51 – 75 puntos

**CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA SATISFACCION LABORAL DEL
PERSONAL DE SALUD**

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

ENUNCIADO	TED	ED	I	DA	TDA
SATISFACCION DE LA TAREA					
1. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
2. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
3. Me siento útil con la labor que realizo					
4. Me complace los resultados de mi trabajo.					
5. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
6. Me gusta el trabajo que realizo.					
7. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
8. Me gusta la actividad que realizo.					
CONDICIONES DEL TRABAJO					
9. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
10. El ambiente donde trabajo es confortable.					
11. Me disgusta mi horario.					
12. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
13. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
14. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
15. En el ambiente físico en el que laboro me siento cómodo.					
16. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
17. Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL					
18. Siento que recibo "mal trato" de parte de la institución.					
19. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					

20. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
21. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
22. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
BENEFICIOS					
23. Mi sueldo es muy bajo para el trabajo que realizo.					
24. Me siento mal con lo que gano					
25. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
26. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
27. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					

PUNTAJE:

Satisfacción Baja : 1 – 45 puntos

Satisfacción media : 46 – 91 puntos

Satisfacción alta : 92 – 135 puntos



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

NIVEL DE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD. AYACUCHO, 2017

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Descripción

Usted ha sido invitado a participar en una investigación sobre “Nivel de motivación y satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, 2017”. Esta investigación es realizada por la Obstetra Leyquium Ronnie Navarro Vallejos. El propósito de esta investigación es evidenciar el nivel de motivación y satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho. Usted fue seleccionado (a) para participar en esta investigación de manera intencional considerando que sean usuarios de la Ciudad de Ayacucho y que deseen participar voluntariamente. Espero contar con la participación voluntaria de todos los asistentes.

Si acepta participar en esta investigación, se le solicitará que nos brinde información fidedigna sobre el nivel de motivación y satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, para lo cual se elaboró el instrumento respectivo.

Una vez tomado los datos se procesaran usando el SPSS, para elaborar los cuadros y análisis estadísticos correspondientes el cual será presentado en informe final a la Universidad César Vallejo. El participar en este estudio le tomará aproximadamente quince minutos

Riesgos y beneficios

No existen riesgos asociados con este estudio ya que sólo se trata de obtener información que será confidencial y utilizado sólo para la presente investigación.

Los beneficios esperados de esta investigación es conociendo el nivel de motivación y satisfacción laboral del personal de la Dirección Regional de Salud. Ayacucho, para que se pueda planificar opciones de mejora en beneficio en su

salud y satisfacción de todas las personas del entorno interno y externo de la institución.

Confidencialidad

En la ficha de encuesta no se registra ningún dato que pueda identificar su participación en la investigación, por tanto su identidad será protegida. Toda información o datos que pueda identificar al participante serán manejados confidencialmente. Para esto sólo consignaremos un código en la ficha de entrevista.

Solamente mi persona: Leyquium Ronnie Navarro Vallejos tendré acceso a los datos crudos o que puedan identificar directa o indirectamente a un participante, incluyendo esta hoja de consentimiento. Estos datos serán almacenados en mis archivos personales por un período de seis meses, una vez concluya este estudio y realizado el informe final 2017, las fichas serán incineradas, bajo mi responsabilidad.

Derechos

Si ha leído este documento y ha decidido participar, por favor entienda que su participación es completamente voluntaria y que usted tiene derecho a abstenerse de participar o retirarse del estudio en cualquier momento, sin ninguna penalidad. Además, tiene derecho a recibir una copia de este documento.

Si tiene alguna pregunta o desea más información sobre esta investigación, por favor comuníquese con la Obstetra Leyquium Ronnie Navarro Vallejos al Cel. 990770350, de tener alguna pregunta sobre sus derechos como participante o reclamación o queja relacionada con su participación en este estudio puede comunicarse con el Coordinador de la Universidad César Vallejo o al correo electrónico leyquium@hotmail.com.

Su firma en este documento significa que ha decidido participar después de haber leído y discutido la información presentada en esta hoja de consentimiento. He discutido el contenido de esta hoja de consentimiento con el firmante. Le he explicado los riesgos y beneficios del estudio.

Nombre del participante

Firma

Fecha

Nombre del investigador

Firma

Fecha

Prueba de Fiabilidad del Nivel de Motivación

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	66	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	66	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,930	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	37,14	161,904	0,641	0,926
Ítem 2	37,08	168,163	0,566	0,928
Ítem 3	36,89	165,266	0,566	0,928
Ítem 4	37,23	166,363	0,608	0,927
Ítem 5	36,97	163,691	0,621	0,927
Ítem 6	36,98	169,369	0,473	0,931
Ítem 7	36,47	157,668	0,749	0,923
Ítem 8	36,33	162,410	0,675	0,925
Ítem 9	36,45	157,729	0,710	0,924
Ítem 10	36,52	161,454	0,759	0,923
Ítem 11	36,58	161,663	0,684	0,925
Ítem 12	36,35	160,231	0,728	0,924
Ítem 13	36,39	161,104	0,689	0,925
Ítem 14	36,62	160,239	0,733	0,924
Ítem 15	36,67	158,903	0,707	0,924

Prueba de Fiabilidad de la Satisfacción Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	66	100,0
	Excluido ^a	0	0,0
	Total	66	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,975	27

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	67,36	625,035	0,710	0,974
Ítem 2	67,03	616,953	0,760	0,974
Ítem 3	67,11	614,435	0,848	0,973
Ítem 4	67,00	609,446	0,823	0,973
Ítem 5	67,41	623,630	0,688	0,974
Ítem 6	67,15	617,977	0,768	0,974
Ítem 7	67,26	631,671	0,647	0,974
Ítem 8	67,18	629,413	0,689	0,974
Ítem 9	67,17	612,664	0,868	0,973
Ítem 10	67,35	621,554	0,856	0,973
Ítem 11	67,61	642,612	0,572	0,975
Ítem 12	67,55	633,759	0,686	0,974
Ítem 13	67,77	629,378	0,742	0,974
Ítem 14	67,14	629,535	0,769	0,973
Ítem 15	67,48	623,207	0,813	0,973
Ítem 16	67,33	636,933	0,728	0,974
Ítem 17	67,56	620,712	0,827	0,973
Ítem 18	67,24	636,279	0,735	0,974
Ítem 19	67,27	631,986	0,730	0,974
Ítem 20	67,12	628,539	0,801	0,973
Ítem 21	67,38	619,439	0,790	0,973
Ítem 22	67,23	633,348	0,749	0,974
Ítem 23	67,08	627,056	0,749	0,974
Ítem 24	67,06	622,519	0,821	0,973
Ítem 25	67,12	629,524	0,726	0,974
Ítem 26	67,39	615,319	0,840	0,973
Ítem 27	67,11	626,189	0,736	0,974